

房地产商务礼仪

培训对象

房地产从业人员、商务接待人员；对礼仪感兴趣的相关人员等。

课程时间

2天（12小时），内训可根据客户实际情况进行模块组合，调整课程时间长短。

授课方式

理论讲授 45%、实战演练 30%、案例讨论、培训游戏 15%、经验分享、现场答疑 10%

第一章：房地产从业人员的职业形象塑造

壹、给客户美好的第一印象---推销产品前先推销自己

一、房地产从业人员的仪容礼仪

（一）面容修饰

1. 化妆的原则
2. 化妆的步骤与技巧
3. 房地产工作者化妆的注意事项
4. 发部修饰
5. 其他肢部修饰

二、房地产从业人员的仪表礼仪

- （一）服饰的基本原则
- （二）男士西装礼仪
- （三）女士职业装礼仪
- （四）房地产行业制服礼仪规范
- （五）饰品礼仪

案例分享：

1. 徐峥面见泰国女王的衣着争议事件
2. 彭丽媛入选《名利场》最佳着装
3. 刘德华扮民工被驱赶

4. 职场着装正反案例分析

现场着装点评与指导

第二章 房地产从业人员的行为仪态规范

一、 房地产从业人员的站姿

1. 房地产从业人员正确的站姿
2. 房地产从业人员站姿禁忌

二、 房地产从业人员的坐姿

1. 房地产从业人员落座的方法
2. 房地产从业人员坐姿的方式
3. 房地产从业人员坐姿要求
4. 房地产从业人员坐姿禁忌
5. 不同场合的坐姿

三、 房地产从业人员的走姿

1. 房地产从业人员规范的走姿
2. 房地产从业人员走姿的特点
3. 房地产从业人员走姿禁忌

四、 房地产从业人员的蹲姿

1. 房地产从业人员规范的蹲姿
2. 房地产从业人员蹲姿禁忌

五、 房地产从业人员的眼神

1. 房地产从业人员眼神的运用
2. 房地产从业人员眼神禁忌

六、 房地产从业人员的微笑

1. 房地产从业人员微笑的作用
2. 微笑的训练方法

七、 房地产从业人员的手势

1. 房地产从业人员的手势语言
2. 房地产从业人员应用手势的礼仪
3. 房地产从业人员的手势禁忌

八、 房地产从业人员的礼貌语言规范

(一) 礼貌语言的四个要素

1. 以客人为中心
2. 态度要真诚
3. 用词要准确
4. 语气要温和

(二) 礼貌语言的五个要求

1. 声音优美
2. 表达恰当
3. 表情自然
4. 举止优雅
5. 口气清新

(三) 常用“五声”服务用语

(四) 服务禁忌用语

案例分享：

1. 原一平的 38 种微笑
2. 曾国藩三千步识人法
3. 北大美女硕士因不良站姿面试受阻

第三章：房地产从业人员接待服务礼仪

壹、 名片礼仪

- (一) 名片交换的细节与禁忌
- (二) 递送名片的次序
- (三) 索取名片的方法

二、握手礼仪

- (一) 握手的时机
- (二) 握手的顺序
- (三) 握手的要领
- (四) 握手的禁忌

参、 介绍礼仪

- (一) 称呼的学问
- (二) 自我介绍的原则和方法
- (三) 介绍他人的顺序、方法、禁忌
- 四、 进出乘电梯礼仪**
- 伍、 位次礼仪**
 - (一) 行进位次礼仪（陪同引导、上下楼梯）
 - (二) 会议、会见、谈判座次礼仪
 - (三) 乘车（出租车、私家车）位次礼仪
- 六、 电话礼仪**
- 七、 送别礼仪**

第四章 房地产从业人员沟通礼仪

- 一、 与客户沟通洽谈礼仪**
 - (一) 有效沟通的 3A 法则
 - (二) 与客户高效沟通的六大法宝
 1. 微笑面对客户——拉近彼此距离
 2. 正确地陈述产品特点——吸引客户关注
 3. 会说更要会听——倾听客户想法
 4. 有效提问——准确把握客户真实需求
 5. 学会赞美——用赞美打动客户
 6. 同理心沟通，替客户着想——建立信任关系
 - (三) 商务交往六不谈
 - (四) 私人交往五不问
 - (五) 言谈礼仪四大禁忌

案例分享：

客户为什么选择与她购房？（视频）

不同的表达，不一样的效果！

张大千祝酒故事

张绍刚与刘莉莉为什么会冲突？（视频）

沟通游戏：你会赞美吗？

你会表达吗？

二、 与不同层级人的沟通技巧

- (一) 与上级的沟通技巧
- (二) 与下级的沟通技巧
- (三) 与同级的沟通技巧

三、 电话沟通礼仪

- (一) 电话的 5W1H 原则
- (二) 接打电话的技巧
- (三) 移动电话的礼仪

第五章、 房地产从业人员投诉处理礼仪

一、 投诉风险分析

二、 投诉原因分析

- (一) 客户投诉三大根源
- (二) 客户投诉背后的期望
- (三) 客户投诉目的与动机

三、 投诉处理的基本原则

- (一) 积极主动原则
- (二) 客观公正原则
- (三) 高效专业原则
- (四) 合规谨慎原则

四、 投诉处理的七步骤

- (一) 迅速隔离客户
- (二) 仔细倾听，理解抱怨
- (三) 表示同情理解，安抚客户情绪
- (四) 分析原因，掌握客户真实需求
- (五) 提出公平化解方案
- (六) 获得认同，立即执行

(七) 跟进实施，及时反馈