

**培训时间：2天（共12学时）**

**学习对象：终端店面销售人员及其他工作人员**

### 课程目标

- 1.通过优质规范的行为礼仪培训，塑造学员的新形象，让学员了解礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态。
- 2.通过培训让学员掌握优质服务的技巧和重要的沟通技能，提升工作效率;为企业树立更优质的形象，为企业的发展带来更全面的收益。
- 3.通过培训有利于帮助销售人员、促销人员获得现场销售应变的灵感与策略;学习并掌握独特的销售促成技能和沟通策略;明确销售人员培训目的：“成交才是硬道理”。

### 课程大纲

#### **第一部分：销售人员阳光心态塑造---礼由心生，态度决定一切**

##### 1、礼仪的最高境界是内心的淡定

如何保持一份阳光的心态

将礼仪成为自己内心的一份修养

##### 2、如何培养良好的工作意识

我为什么而工作

我为谁而工作(“谁给我发工资”的启示)

我应该怎么做(职业能力：态度>技能)

打造阳光心态，树立危机意识(青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐)

#### **第二部分：终端店面销售人员形象塑造**

##### 一、仪容礼仪

面部修饰

发部修饰

化妆修饰

肢部修饰

##### 二、仪表礼仪

服装(制服)的穿法和要求

对皮鞋的外观要求

女员工穿袜子的要求

工号牌正确佩戴

个人卫生要求等

### **第三部分：终端店面销售人员优雅姿态修炼**

一、站姿训练

二、坐姿训练

三、走姿训练

四、手势训练

1.常用手势

2.手势运用的注意

五、完美表情训练

1.微笑训练

2.目光训练

本篇培训方式：讲师讲授、案例分享、分组练习、小组讨论、情景模拟、讲师示范

### **第四部分：终端店面销售人员接待礼仪**

一、接待中的礼仪

(一)接待礼仪的要求

(二)顾客进门

1.五声

2.三到

(三)和顾客的交流

1.名片：索取、递交与接受

2.做介绍(介绍自己、介绍他人)

3.递接物品、奉茶续水

(四)和顾客的沟通

1.三A规则

2.说什么与怎么说

3.销售人员的七不问

4.倾听的作用

5.沟通的误区

6.洽谈座次的安排

(五)接待中的举止规范

1、常用手势

展示物品(资料)

递接物品(资料)

指示方位

如何做引导

2、握手、致意礼仪

3、上下楼梯、进出电梯、进出门

4、坐姿的左进左出、坐姿的忌讳

5、积极的身体语言

6、几种不好的身势语言

(六)电话礼仪

1.电话形象与两个三原则

2.电话转接和非常规电话应对

3.注意你的手机礼仪

二、送客礼仪

1.结束会谈的时机

2.送客的方位

3.怎样道别

**第五部分、终端店面销售礼仪**

一、做好销售接待的关键

1.接待顾客的氛围

2.增强销售效果的相关准备

二、快消品销售接待礼仪

1.身体语言的作用

2.身体语言解读

3.正确运用身体语言

4.销售接待的交谈

三、与客户建立良好的关系

1.尊重顾客

2.接近顾客

四、与顾客沟通的技巧

1.倾听

2.提问

3.有效沟通的方法

4.沟通不良的原因

四、怎样和各种类型的顾客打交道

1.根据顾客的性别来区分

2.根据顾客的年龄来区分

3.根据顾客的文化程度来区分

4.根据顾客的顾客消费习惯来区分

5.根据顾客的顾客表现来区分

**第六部分：终端店面销售人员的语言技巧**

1、顾客沟通的语言原则

(1)表情自然

(2)语调适中

(3)真诚自信

(4)热情礼貌

(5)清晰简洁

(6)不卑不亢

(7)气氛和谐

2、赞美顾客的秘诀

情景模拟：现场角色扮演对顾客进行赞美

3、销售人员常用礼貌用语

#### 4、开放型问题与封闭型问题

#### **第七部分：终端店面销售人员处理客户异议的技巧**

- 1.对顾客充满关怀、体贴，站在客户的角度上思考
- 2.了解顾客心理，倾听顾客说话(重复，赞同，提建议)
- 3.处理好顾客的要求、索赔、索取
- 4.对顾客提出的赔偿，了解事件的来龙去脉
- 5.做好售后服务
- 6.给顾客提供购物的满足感

#### **现场演练：**

1. 客户说“随便看看”的应对技巧
2. 客户觉得产品太贵怎么办？
3. 客户担心质量问题怎么办？
4. 客户说“再考虑一下”时的应对策略
5. 客户想要的商品暂且没有怎么办？
6. 客户不想购买怎么办？

#### **第八部分:课程总结**