

销售礼仪与有效沟通技巧

【课程背景】

企业员工的形象礼仪不仅代表自己，更是展现企业形象的一张名片。营销人员不修边幅，接待人员不懂规范，管理人员不善沟通，行为举止有失检点，这一系列问题都是缺乏礼仪常识造成的行为，将会直接影响到企业形象，有时候损失是不可低估的。可是员工应该如何做到知礼懂礼行礼，方能提升业绩，降低投诉，提高企业竞争力呢？

《销售礼仪与有效沟通技巧》课程从礼仪规范、服务意识、职业化塑造三个层次全方位、多角度对企业员工的礼仪服务素养等问题进行深入讲解和实战演练，让学员学会立即就可以运用到工作中，彰显企业形象，提升企业竞争力。

【课程受益】

- 掌握销售礼仪规范
- 打造专业的职业形象
- 提升服务意识和服务质量

□ 提升职业化素养

【课程对象】 企业基层员工 中层员工 高层员工

【课程时间】 1天（6小时）

【课程纲要】

第一部分：礼仪的内涵

- 一．什么是礼仪
- 二．为什么要学习礼仪

第二部分：职业形象塑造

- 一．形象的重要性
- 二．仪容
- 三．仪表
 - 1.场合着装
 - 2.商务女性“形象魅力”—塑造典雅、大方的商务形象
 - 商务套裙—专业性、权威感的象征
 - 商务衬衫—优雅感的魅力体现
 - 商务形象配饰—“恰到好处”的搭配
 - 商务化妆发型—“妆”出品位，“造”出我型
 - 3.商务男性“形象魅力”—打造尊贵、值得信赖的商务形象

商务西装—尊贵、优雅的开场白

商务衬衫—高贵感的经典体现

商务领带—男人唯一表达自我的工具

商务西装、衬衫、领带的搭配技巧

商务配饰—商务形象的加分器

四．仪态

1.目光礼

2.微笑

3.标准站姿

4.标准坐姿

5.标准行姿

6.标准蹲姿

第三部分：会见礼仪

一．见面礼

二．鞠躬礼

三．握手礼仪

四．名片礼仪

五．介绍礼仪

六．拜访礼仪

七．位次礼仪

第四部分：接待礼仪

一．手势训练

二. 迎接礼仪

三. 引领礼仪—走廊、楼梯、电梯

四. 乘车礼仪

五. 敬奉饮品礼仪

六. 会议礼仪

第五部分：电话礼仪

一. 固定电话礼仪

二. 手机使用礼仪

第六部分：餐桌礼仪

一. 赴宴礼仪

二. 中餐礼仪

三. 西餐礼仪

四. 日本料理礼仪

五. 自助餐礼仪

六. 品酒礼仪

七. 喝咖啡礼仪

第七部分：语言沟通技巧

一. 沟通的定义

1. 什么是沟通

2. 沟通的重要性

二. 沟通的过程

1. 沟通的过程与要素

2.沟通的三个行为

3.沟通是一个互动的过程

三 . 沟通的原则

1.一个沟通目标

2双向沟通

3.三个沟通步骤

4.四个非语言沟通渠道

5.五种沟通态度

四 . 沟通的障碍

1.沟通存在那些障碍

2.沟通的漏斗

五 . 同理心倾听

1.倾听的原则

2.倾听的五个层次

3.同理心倾听

六 . 同理心沟通

1.同理心沟通训练

2.同理心对话

3.人际沟通法则

