

# 《职业素养与销售商务礼仪》

【培训讲师】胡爽姿

【培训对象】职场销售人士

【培训目标】

1. 通过培训，改善员工的职业心态。
2. 通过培训，提升员工的沟通能力。
3. 通过培训，提高员工职场、商务接待中的礼仪能力。

【培训时间】1天

【培训方法】知识讲授、现场演练、互动、情景模拟、小组研讨、课后练习等。

【课程大纲】

引子：认清自己并改善自己

- 1、何为职业素养？
- 2、职业素养的重要性
- 3、自查—提高职业素养目标与架构

模块一：从优秀到卓越的职业心态

壹、四种职业意识

- 1、工作仅为了满足个人需求
- 2、只满足于安全需求的层次
- 3、考虑的完全是企业的要求
- 4、把工作跟自己的事业紧密的结合起来

贰、良性的自我暗示：提高成就欲

- 1、成就欲自测
- 2、成功者与失败者的成就欲特征

参、成就卓越人生的职业心态

- 1、心态与职业心态的区别
- 2、职业心态的培养

- 快速融入
- 快速归零
- 学习心态
- 付出心态
- 合作心态
- 感恩心态

3、被领导的艺术

- 做有准备的被领导者
- 与领导建立和谐关系
- 达到领导期望的目标

第二模块：销售礼仪与沟通技巧

一、礼仪在销售中的作用

- 1、销售礼仪的基本特征
- 2、销售礼仪的功能

### 3、销售礼仪的基本原则

## 二、形象，销售事业的敲门砖

### 1、首轮效应的重要性

### 2、销售人员的仪容仪表

### 3、销售人员的服装配饰

### 3、活用肢体语言让销售倍增

## 三、销售中商务礼仪

### 1、微笑是交往的润滑剂

### 2、握手礼仪与细节

### 3、名片使用的技巧

### 4、得体的自我介绍

### 5、掌握寒暄的艺术

### 6、掌握陈述的技巧

### 7、身送七步，掌握末轮效应

## 四、销售沟通技巧

### 1、先声夺人

- 强化声音的感染力

- 保持适当的谈话音量、语调、节奏、语气、技巧

- 让语言更有魅力

### 2、做个到处受人欢迎的人

- 了解销售员的四个等级。

- 与人沟通的三大关键。

- 如何做个顾客喜欢的人。

### 3、学会发问技巧

- 如何问开放式的问题。

- 开放式的问题在销售中的作用。

- 如何问封闭式的问题。

- 封闭式的问题在销售中的作用。

- 如何让顾客说 Yes!

## 第三模块：商务活动中的中餐接待礼仪

### 1、用餐礼仪不得不知

- 用餐礼仪的个人修养

- 用餐中的具体细节

- 饮食文化特点须知

### 2、中餐接待的邀请方式

### 3、预定中餐的技巧及注意事项

### 4、中餐接待餐前准备

- 再次确认

- 点菜

- 酒水的准备

- 餐厅服务的确认

- 位次的准确安排

### 5、中餐餐中接待的礼仪与技巧

- 开餐

- 上菜、布菜的艺术
  - 斟酒、敬酒、饮酒的艺术
  - 餐中交流的话题选择
  - 与服务员的沟通技巧
- 6、结束用餐的工作
- 合理把握用餐时间
  - 餐毕结账的技巧
  - 送客的细节

## 课程总结