

金牌销售礼仪

课程背景：

只要和客户打交道，就必须要懂得销售礼仪。

销售行业的竞争就是销售技巧和服务质量的竞争，销售人员的礼仪及个人素质不仅代表个人，更是代表企业，直观的给顾客展现企业的实力。

礼仪能够迅速提升个人素养，可以让客户产生更容易信赖的心理，能让销售人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

课程收益

- 通过礼仪培训，使得学员了解销售礼仪的重要性，有效提高成单率
- 通过培训使学员礼仪知晓言行举止的动作要领，提升个人职业形象和素养
- 掌握与客户交谈时的语言艺术

课程时间：2天，6小时/天

授课风格：

专家老师有多年服务行业员工综合能力提升培训经验，注重实操与训练，授课方式独特、高效。老师深入浅出、化繁为简、实战演练、现场针对性指导，学员接受度极高，可让学员学习后达到能用仪容仪表和言行举止、个人职业素养反映出企业的精神面貌。

课程大纲

第一讲：重新认识自我——销售礼仪新理念

1、案例鉴赏

案例：为什么他的业务做得特别好？

思考：你会信赖什么样的销售人员？

2、礼仪的概念、重要性

——礼仪是项工具

——礼仪会发挥奇效

第二讲：仪容仪表礼仪——销售人员职业形象塑造

1、仪容礼仪--男销售高端形象打造

——男士发型打造

——男士干净整洁面容打造方法

——男士仪容禁忌及注意事项

2、仪容礼仪--女销售高端形象打造

——女士发型打造

——发饰要求

现场演练：请学员上台做模特，由学员点评，以人为例，正醒自我（正面，反面）

3、服饰礼仪

第三讲：仪态礼仪——你是你的产品最有说服力的名片

1、标准站姿

——男士标准站姿的规范--理论讲解+实操训练

——女士标准站姿的规范--理论讲解+实操训练

——站姿中面部表情训练

2、标准坐姿

——男士标准坐姿的规范--理论讲解+实操训练

——女士标准坐姿的规范--理论讲解+实操训练

——坐姿中面部表情训练

3、标准行姿

——男士标准行的规范--理论讲解+实操训练

——女士标准行的规范--理论讲解+实操训练

——行姿中面部表情训练

4、标准蹲姿

——标准蹲姿的规范--理论讲解+实操训练

——蹲姿的注意事项

5、端，拿，递，送

——端拿递送的规范--理论讲解+实操训练

——端拿递送的注意事项

案例：某银行服务人员接待客户案例

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

第四讲：常用销售礼仪

1、手势礼仪

——引领手势

——双手递接物品

——指示手势

2、迎送礼仪

——来有声，迎

——离有礼，送

3、敬语礼仪

——称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语

——文明用语使用方法及注意事项

——称呼礼仪----陌生客户如何称呼？熟悉的客户如何称呼？

——问候语——如何说第一句话；语言寒暄训练；自我介绍技巧；

——赞扬他人的技巧

模拟训练：学员互动，头脑风暴，模拟真实的工作场景

4、微笑、眼神礼仪

——微笑礼仪的标准、眼神礼仪标准

案例

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

5、乘车礼仪

6、电梯礼仪

7、名片礼仪

8、礼品礼仪

9、电话礼仪

10、饮酒礼仪

11、咖啡、茶水礼仪

12、买单礼仪

情景模拟演练

第五讲：总结、回顾