

《营销人员商务礼仪》

【课程背景】

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是销售服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好服务工作、取得客户的信任，良好的[职业心态](#)和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。

真正做到“以客户为中心”，服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户的认可和信任。

职业形象是外在的，职业素质才是内在的，烟草销售员[礼仪培训课程](#)从专卖店[销售人员](#)人员的服务意识上改变，树立服务意识，打造阳光心态，在服务工作中充分认识自己，能够以恰当的方式与他人沟通，把良好的形象和优质服务结合起来，能够在同业竞争中脱颖而出。

【培训收益】

- 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；
- 3.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。
- 4.通过培训有利于帮助[销售人员](#)人员、促销人员获得现场销售应变的灵感与策略；
- 5.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”。

【培训对象】销售员

【培训时间】1-2天

【培训讲师】李培英

【课程大纲】

礼仪培训—营销人员[礼仪](#)培训课程课纲主要内容概括

第一部分：销售人员阳光心态塑造---礼由心生，态度决定一切

一、[礼仪](#)的最高境界是内心的淡定

- 1、如何保持一份阳光的心态
- 2、将[礼仪](#)成为自己内心的一份修养

二、如何培养良好的工作意识

- 1、我为什么而工作
- 2、我为谁而工作（“谁给我发工资”的启示）
- 3、我应该怎么做（职业能力：态度 > 技能）
- 4、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：销售人员形象塑造

一、仪容[礼仪](#)

- 1、面部修饰
- 2、发部修饰
- 3、化妆修饰

4、肢体修饰

二、仪表礼仪

- 1、服装（制服）的穿法和要求
- 2、对皮鞋的外观要求
- 3、女员工穿袜子的要求
- 4、工号牌正确佩戴
- 5、个人卫生要求等

第三部分：礼仪培训—营销人员礼仪培训优雅姿态修炼

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、讲师示范指导。

第四部分：营销人员接待礼仪

一、接待中的礼仪

1、接待礼仪的要求

2、顾客进门

3、和顾客的交流

4、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

5、接待中的举止规范

(1) 常用手势

(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

6、电话礼仪

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、营销人员**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、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

五、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：**销售人员**的语言技巧

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：**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

礼仪培训—营销人员礼仪培训课程总结