

# 《房地产置业顾问综合礼仪提升技巧》

授课讲师：何慧

## 【培训目的及意义】

关注营销首先关注服务，是当今成功企业存在的最高价值。在目前房地产市场风云变换之时，员工的个人素质、企业的服务形象工程更是“地产核心竞争力”的重要体现!

客户第一、服务至上是当今企业经营的精髓，尤其对于地产行业而言，对服务品质的要求更高。没有统一的高品质服务接待礼仪，必将造成客户的无谓流失。因此，高品质的服务接待礼仪成为地产行业走向卓越的根本。

## 【课程效果】

本课程将通过优质综合服务接待礼仪一天的课程，系统而全面地提升参训人员整体职业素质，统一中、基层人员礼仪规范，打造企业之完美形象，从而提升客户的满意度，塑造企业的美誉度，使企业在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

## 【课程对象】

地产公司各部门基层员工、中层管理人员、销售相关人员。

## 【培训时限】 6小时 /1天

## 【培训方法】

培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

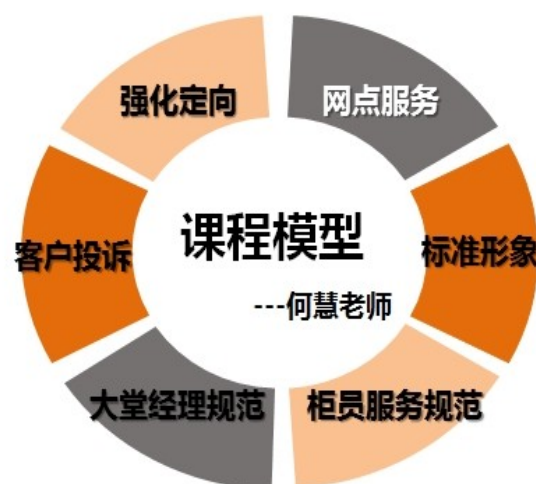
## 【课程主体内容】

第一讲：树立卓越的高端地产服务意识和心态

- 一、领悟地产营销服务的真谛
- 二、你是地产行业的金字招牌吗？
- 三、楼盘格局再大，赢在做事细节

第二讲：地产服务精英职业化形象塑造——穿出属于营销精英的名片

- 一、穿出高端地产的定位——职场着装 TPO 原则
- 二、地产行业标准男士职业套装着装细节
  - 1.职业装的穿着细节
  - 2.衬衫的选择
  - 3.领带的细节
- 三、地产行业标准女士职业装着装细节
  - 1.规范女士形象
  - 2.女士淡雅妆容



### 3.巧配丝巾 展现职场女人味

工具考核：地产精英形象塑造 10+1 形象打分表

#### 第三讲：高端地产行业 18 项标准服务礼仪

- |           |             |
|-----------|-------------|
| 1.迎接客户    | 10.与客户握手    |
| 2.恭送客户    | 11.与客户交流    |
| 3.引领宾客    | 12.名片递送     |
| 4.引领进出门   | 13.沙盘展示     |
| 5.上下楼梯    | 14.卡，钱、单据递送 |
| 6.出入电梯    | 15.尊客奉茶     |
| 7.办公室敲门   | 16.眼神语气的信赖  |
| 8.指示位置与方向 | 17.电话咨询     |
| 9.介绍设施项目  | 18.回访客户     |

综合练习：模拟接待客户流程进行礼仪技巧强化

#### 第四讲：零障碍沟通礼仪——地产精英不得不知的技巧

##### 一、非言语沟通技巧——“55387 定律”

- 1.如何塑造沟通亲和力
- 2.怎么说比说什么更重要

##### 二、超级实用沟通技巧

- 1.态度性技巧
- 2.行为性技巧
  - 1)倾听技巧——倾听的五大层次
  - 2)共情技巧——共情的三大方法

##### 三、言语沟通技巧

- 1.客户沟通亲和力技巧
- 2.如何跨部门高效沟通
- 3.如何向上级部门精准汇报工作

实操练习：课程前讲师会与客户方电话调研具体工作中的问题设计练习案例，现场进行模拟练习+点评

#### 第五讲、课程回顾及学习评估

- 一、学习成果分享
- 二、学习计划：工具表的运用及落地计划
- 三、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念