

# 《销售礼仪全景实操》

授课讲师：何慧

## 【课程概述】

作为一名销售人员，必须明白你给客户留下的第一印象是至关重要。

礼貌和规矩反映出一个人的修养水平、对于销售人员，要学会善于聆听他人的发言，从他人达到言谈中捕获有价值的信息，根据客户的需求，及时调整自己的策略。

销售人员的形象代表着公司的形象，同时也直接影响到销售人员的自信心态，本课程将从衣、食、行、交际等方面，结合大量的事例，全面引领销售人士在不同场合、不同情境下做的得体，看上去舒服，谈判上有足够的品味，从而正确看待销售这个工作，让销售工作成为真正受人尊重的职业。

## 【课程目标】

- 1、对号入座符合自己的销售礼节现状
- 2、调整、改善、完善与塑造自身在销售活动中言谈和举止
- 3、掌握规范的销售行为的常识和技巧，改善销售与客户的关系
- 4、促使学员自身的职业特征和外在魅力得以强化，增强自信心

## 【参训人员】 【培训时间】 【课程对象】 【培训方法】

培训师主讲，学员现场训练、互动、视频分析课程工具演练等

## 【课程内容】



销售的品质，影响了企业产品的高度

头脑风暴：最难忘的一次销售经验

小组讨论：销售成功的主要因素解析

- 1、销售的高度来源于职业素养

## 2、自我营销——通向巅峰的必经之路

## 3、和客户的交往无小事，事事要仔细

## 4、客户交往礼仪与职业塑造的关系

视频分析《乔吉拉德的销售圣经与礼仪实践》

## 5、阶段性总结回顾

## 第二章、销售交往的基础礼仪训练----肢体语言解析

视频分享：《知人知面亦知心》

案例分享：《1000 万大单背后的秘密》

### 1、销售接待的仪容、仪表，合适的才是最好的

- 1) 男女职员仪容的职场要求
- 2) 男女职员接待着装（工服）基本规律
- 3) 男女服饰穿戴原则
- 4) 接待人员着装忌讳
- 4) 饰物佩戴的注意事项

案例分析：形象所透露出来的小秘密

视频分享：《跟着电影学习形象秘密》

现场演练：职业形象 10+1 检测

### 2、接待仪态要中规中矩

#### 1) 表情语：眼神和微笑

#### 2) 体态语：站、坐、行、蹲，手势和心理状态

##### 2.1 站姿训练

- 规范站姿训练和心理
- 不受欢迎的站姿

##### 2.2 坐姿训练

- 规范坐姿训练和心理
- 几种不受欢迎的坐姿

##### 2.3 走姿训练

- 规范走姿训练和心理
- 几种场景的走姿规范
- 几种不受欢迎的走姿

##### 2.4 手势训练

- 常用手势和心理
- 手势运用的注意

案例分享：《各国政要的肢体语言解析》

电影分析：《经典电影中的肢体语言解析》

实操：情景模拟与练习

### 3、根据工作中的场景设置而进行模拟演习

### 第三章、销售交往中的行为举止礼仪训练及心理解析

视频分享：《知彼解己的行为艺术》

案例分享：案例分享：世界 500 强商场销售案例

#### 1、拜访礼仪的细节

和客户握手的礼仪

递换名片礼仪

如何称呼的礼仪

鞠躬和点头致意礼仪

#### 2、交谈礼仪的注意细节

介绍礼仪

迎接客户的礼仪

送别客户的礼仪

递送物品的礼仪

引领礼仪及注意事项

#### 3、根据工作中的场景设置而进行模拟演习

### 第四章、细节决定销售成败之待客之礼

视频分享：《北京爱情故事的高手公关》

#### 1、上下梯廊、乘坐电梯

案例分享：《谁有资格当副总》

1) 电梯礼仪细节

2) 陪同领导乘电梯礼仪

3) 陪同顾客乘电梯礼仪

#### 2、乘坐轿车座次排列

1) 各种车的座次

2) 现场进行交通环境下的演练

#### 3、你在品食物别人在品你

1) 中西餐饮文化

2) 销售中餐宴请细节

3) 高端商务应酬之西餐宴请

视频分享：《跟着憨豆先生学礼仪》

案例分享：《王老板的饭局》

### 第五章、销售商务拜访之----通讯礼仪

视频分享：《这是一个三秒钟的世界》

#### 1、电话礼仪体现销售素养

1) 电话递温情

2) 接听电话的艺术

### 3) 拨打电话有讲究

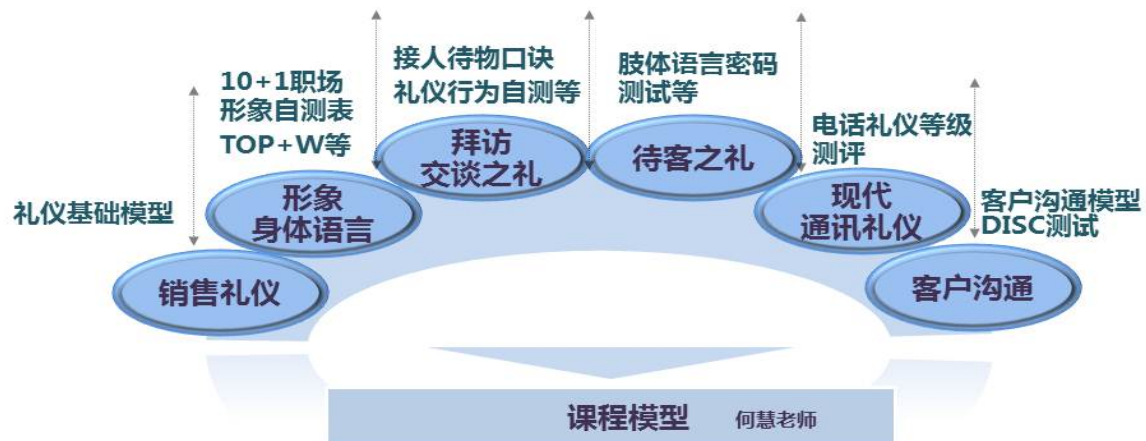
### 4) 挂断电话显礼仪

2、手机使用的礼仪规范

3、微信、邮件的使用礼仪

情景模拟：销售中的电话礼仪操练

## 第六章、好沟通成就好业绩——有效沟通



### 1、认识沟通与管理沟通

情景案例：认识自己惯用的沟通方式

### 2、有效的沟通技巧

案例分析：常见的客户拜访中沟通的障碍

- 1) 与客户沟通中倾听有效信息
- 2) 为目标而说的技巧
- 3) 如何反馈达成目标统一

小组演练：根据工作中的实际情况排演案例分析解决

### 3、客户四种类型分析

风格测试：人际风格类型测试

小组讨论：不同性格的人际特征有何共性？

- 1) 如何与不同性格特征的同事打交道
- 2) 赞美他人的心理解析和技巧运用

情景演练：实际客户拜访场景中遇到的沟通障碍进行演练

### 4、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念

课程工具预览下图：