

《商务礼仪在销售过程中的应用》

【课程背景】

当今金融服务行业，已不仅仅是银行与银行之间的竞争，产品与产品之间的竞争，而是员工素养之间的竞争，服务礼仪和服务系统的竞争！面对激烈竞争的金融服务行业，客户经理如何从普通走向优秀，最终走向卓越？礼仪在销售中就是客户经理完善自身的点金棒，是与客户交往的润滑剂，更是成功交易的催化剂，客户经理的礼仪素养直接关系的销售的成败！没有什么比赢得客户的信任更重要了！把礼仪贯穿整个销售活动中，这是销售行为能否成功的重要因素！本课程从强调外在形象，应用礼仪，全方位地规范言行，做到语言更文明，行为更规范，仪表更得体，形象更良好。只有认真学习销售礼仪，内强素质，外塑形象，才能树立好银行与个人的良好品牌与形象！

【课程对象】

理财经理、大堂经理、客户经理

【课程框架】

- 一、 礼仪对销售工作产生的影响
- 二、 您的“销售顾问形象”塑造
- 三、 销售活动中的礼仪规范
- 四、 销售活动中的公关交往艺术

【课程内容】

模块一：什么是卓越销售管理者应该具备的角色认知与自我管理？

一、礼仪对销售工作产生的影响

- 1) 商务礼仪的重要性
- 2) 案例分享

模块二：您的“销售顾问形象”

- 1) 商务人士形象基本要求
- 2) 职场个人形象
- 3) 商务形象要点-男士
- 4) 商务形象要点-女士

模块三：销售活动中的礼仪规范

- 一、微笑，让你更具魅力
- 二、仪态礼仪，让你更专业
- 三、指引手势基本规范

模块四：销售活动中的公关交往艺术

- 一、寒暄礼仪
- 二、自我介绍
- 三、握手礼仪

四、名片礼仪

五、电话礼仪

六、书面礼仪

七、乘车礼仪

八、中餐礼仪