

高端销售与商务礼仪培训大纲

培训老师：袁利红 培训时间：1 天

一、商务人士的职业形象

- 1、得体的仪容标准
- 2、得体的服饰礼仪
 - 形象要素
 - 职业特
 - 专业色彩
 - 工服穿着要点
 - 衬衣礼仪细节与选择
 - 西服礼仪细节与选择
 - 饰物佩戴的禁忌
 - 职业皮鞋的要求
 - 容易被忽略的重要细节

二、商务人士的仪态规范

- 1 站姿礼仪
- 2 手势礼仪
- 3 坐姿礼仪
- 4 走姿礼仪
- 5 蹲姿礼仪
- 6 目光礼仪

三、接待拜访礼仪

- 1、电话礼仪 (声音 技巧 语言)
- 2、接待礼仪 (握手礼仪 介绍礼仪 递名片礼仪 鞠躬礼)

- 3、会谈见面、商务谈判、项目签约座次礼仪
- 4、拜访礼仪(准备 预约 礼物 仪表 语言 时间)
- 5、巅峰销售服务——辩微识心术

微心术与顾客惊喜体验

微动作与顾客体验

微表情与顾客体验

四、宴会礼仪

(准备、着装礼仪、中西餐座次礼仪、敬酒礼仪、沟通礼仪、用餐礼仪)

五、销售言谈礼仪

- 1、沟通中“说”的技巧
- 2、沟通中“听”的技巧
- 3、沟通中“看”的技巧
- 4、赞美让你成为受欢迎的人
- 5、讲话的语气、语调和语速
- 6、讲究拒绝他人的技巧

六、销售沟通技巧

- 1、如鱼得水的沟通法则上
- 2、如鱼得水的沟通法则下
- 3、语言表达的 5 个原则
 - 听众本位原则
 - 语境切合原则

身份切合原则

清晰表达原则

重点突出原则

4、有效的销售规律

5、商务销售的理念