

地产营销金牌服务礼仪

课程背景：

“销售——说服顾客一次，服务——感动顾客终身”，“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！

房地产置业顾问的个人形象蕴涵着公司的企业文化，折射出企业的形象，在某种程度上也代表着地产项目的形象。一个优秀的置业顾问必须在工作中增强服务意识，端正服务态度，执行服务标准，提高服务水平。因此，置业顾问应该具备职业仪容仪表、专业服务态度和进退有序的规范礼仪。

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。

课程收益：

本课程将通过优质营销服务接待礼仪两天的时间，系统而全面地提升参训人员整体职业素质，统一中、高层人员礼仪规范，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。

课程时间：1-2天，6小时/天

课程对象：地产行业营销团队人员

课程方法：幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

课程大纲

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、马斯洛层次需求论

三、格局再大，赢在细节

四、五大优质服务心态

1. 感恩之心
2. 自信之心
3. 热情之心
4. 宽容之心
5. 危机之心

第二讲：地产营销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、营销服务精英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
4. 裤装的禁忌
5. 皮鞋、袜子
6. 让配饰成为你的增值器——手表、签字笔、公文包、眼镜

三、营销服务精英女士职业装着装细节

1. 怎样选择四季职业装？
2. 裙装与裤装哪个更正式？
3. 巧配丝巾展现职场女人味
4. 丝袜、皮鞋
5. 女士着装禁忌
6. 女士淡雅妆容

第三讲：地产营销服务精英优雅仪态举止

一、迎接客人标准站姿

二、会见客户正确坐姿

三、愉快的行姿

1. 穿过长廊
2. 上下楼梯
3. 进出房门

四、标准拾物蹲姿

第四讲：地产营销精英优质服务接待礼仪

1. 如何迎送宾客
2. 交谈时目光关注的区域与时间
3. 微笑的细节展现诚意

4. 名片的使用细节
5. 如何通过握手提升信赖感？
6. 如何引领客人？
7. 奉茶礼
8. 鞠躬礼
9. 物品递送的手势与禁忌

第五讲：地产营销服务精英电话沟通礼仪——如何通过电话赢得客户信赖感？

1. 客户沟通、销售技巧
2. 电话沟通核心——通过电话提升业绩
3. 电话沟通的语音、语调、语速、音量
4. 接听电话如何应答？
5. 拨打电话前的准备
6. 打出电话的注意事项和禁忌
7. 手机使用礼仪

第六讲：零障碍客户沟通礼仪

——地产精英不得不知的技巧

一、人际沟通三大心理效应

1. 首因效应
2. 近因效应
3. 晕轮效应

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. 合适称谓
2. 安慰开场
3. 交替使用开放式和封闭式提问

4. 语言简洁轻松

5. 言语中的禁忌

四、非言语沟通技巧——“55387 定律”

1. 面部表情

2. 目光接触

3. 身体语言

4. 人际距离

5. 语音语调