

销售礼仪——提升综合营销力

课程背景：

销售是最具挑战性的职业，世界上 80%的富翁都曾是销售人员。然而在绝大多数商品供应都呈现多元化甚至是同质化的今天，销售面临的竞争也更加激烈。“天下大事，必作于易；天下大事，必作于细。”销售工作从和客户线上沟通到见面，交谈到成交，包括了数不清繁琐细节。这些细节都是销售人员必须了解和掌握的，并贯穿于销售工作的始终，所以，成功的销售离不开这些细节，更离不开销售礼仪素养的贯穿。

销售行业的竞争就是销售技巧和服务质量的竞争，销售人员的礼仪及个人素质不仅代表个人，更是代表企业，直观的给顾客展现企业的实力。

课程收益：

1. 掌握现代行为礼仪并熟练运用，提高销售工作中的个人魅力和专业素质；
2. 通过礼仪培训，使得学员了解销售礼仪的重要性，有效提高成单率；
3. 通过培训使学员礼仪知晓言行举止的动作要领，提升个人职业形象和素养；
4. 提高员工整体素质，树立良好公众形象，赢的客户好感在竞争中脱颖而出；
5. 培养学员人际关系的处理能力，建立和谐的人际氛围。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：销售人员

课程方法：幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练+视频鉴赏



课程大纲

第一讲：礼仪文化素养修炼——优秀销售的必修课

1. 礼仪的概念、重要性

- 1) 礼仪是项工具
- 2) 礼仪会发挥奇效

2. 礼仪对销售工作的价值

- 1) 对个人价值
- 2) 对企业价值

3. 销售、推销、营销区别

4. 成交的信念和方法哪个更重要？

第二讲：金牌销售精英形象塑造——专业、出彩

一、首轮效应、55387定律

1. 形、气神—瞬间感受的亮点
2. 你的岗位应体现出的精神面貌
3. 让客户对你产生信任感的塑造艺术

二、如何提升销售人员亲和力——仪容礼仪

1. 仪容礼仪——金牌销售人员职业形象打造

- 1) 印象管理，亲和力妆容塑造
- 2) 面部妆容打造注意事项
- 3) 发式、发型、发色职业要求
- 4) 面部、手部、皮肤的护理

2. 金牌销售人员仪容禁忌及注意事项

- 1) 香水使用技巧及禁忌
- 2) 体毛、面部毛发、指甲处理等注意事项
- 3) 口腔、身体异味处理等注意事项

三、销售人员仪表形象规范——仪表礼仪

1. 销售男性的着装细节及禁忌——穿出您的风度

- 1) 着装 TPO 原则
- 2) 三色原则
- 3) 三一定律
- 4) 衬衣的穿着要领
- 5) 领带选择及搭配
- 6) 服装配饰的金科玉律
- 7) 皮鞋、袜子选择与搭配
- 8) 男士着装的禁忌

2. 销售女性的着装细节及禁忌——穿出您的品味与风采

- 1) 着装 TPO 原则

- 2) 职业套装款式与颜色
- 3) 女性着装之裙装与裤装的较量
- 4) 鞋、包色彩与款式的选择
- 5) 丝袜与职业着装的极端搭配
- 6) 丝巾选择与搭配
- 7) 服装配饰原则、佩戴与禁忌
- 8) 日常着装及衣橱必备
- 9) 销售女性着装禁忌

第三讲：销售人员仪态礼仪——恰到好处的举止

一、销售人员仪态礼仪——魅力无限

1. 面部目光礼仪

- 1) 善用你的“目光”
- 2) 把控目光的视线，三种注视部位及角度
- 3) 交谈时的目光注视时间及技巧
- 4) 友善和蔼目光练习法

2. 微笑的力量——人类最美语言

- 1) 微笑的好处
- 2) 微笑标准，真诚的语言
- 3) 实用微笑练习法

3. 洗耳恭听——销售人员的语音语调

- 1) 口有敬语、秒口生花
- 2) 语音语调、轻声细语不刺耳

3) 吐字清晰、注意场合

4) 练习发音及发声方法，字母法、打嘟法、咬苹果法等

二、销售人员的手势礼仪——赢在指尖的优雅

1. 指引手势礼仪

2. 请入座手势礼仪

3. 邀请手势礼仪

4. 清点人数手势礼仪

三、销售人员的仪态礼仪塑造

1. 字体语言的力量，冠军姿态

2. 魅力站姿礼仪——你的站姿迎来是敌还是友

1) 女士的三种常用站姿及手位

2) 男士的三种常用站姿及手位

3) 身体复位站姿训练

4) 十一点站姿训练

3. 端庄坐姿礼仪——端庄大方是你的名片

1) 女士常用的五种坐姿

2) 男士常用的三种坐姿

3) 坐姿注意事项及禁忌

4. 气质走姿礼仪——沉稳踏实是你的代言词

1) 走姿的注意事项

2) 出行顺序及位置

5. 优雅蹲姿礼仪——优雅大气是学习榜样

- 1) 女士的两种蹲姿礼仪
- 2) 男士的蹲姿礼仪及注意事项

第四讲：销售交往礼仪——提升综合软实力

一、通讯礼仪

1. 电话沟通礼仪
2. 微信沟通礼仪
3. 邮件沟通礼仪

二、销售拜访礼仪

1. 拜访的意义
2. 拜访的流程
3. 敲门、开关门礼仪

三、会面礼仪

1. 问候礼
2. 欠身礼
3. 鞠躬礼
4. 拥抱礼
5. 称谓礼
6. 介绍礼
7. 握手礼
8. 名片礼
9. 洗手礼

四、销售接待礼仪

1. 来访接待礼
2. 上下楼梯礼
3. 上下电梯礼
4. 位次排序礼
5. 接待敬茶礼
6. 物品递送礼
7. 签字礼仪
8. 告别送客礼
9. 汽车位次礼仪

五、合影礼仪

1. 与客户合影留念

- 1) 仪容仪表要求
- 2) 姿态标准化模式
- 3) 表情掌控

2. 排位要求

- 1) 中间高于两侧
- 2) 前排座位高于其它
- 3) 蹲姿前排小于座位一排

第五讲：塑造良好职场阳光心态

一、阳光心态七个方法

1. 改变态度
2. 享受过程

3. 活在当下
4. 情感独立
5. 学会感恩
6. “天堂”、“地狱”由心态
7. 压力太大放一放

二、阳光心态高能量姿势

1. 先身体、后心理
2. 我快乐，因为我唱歌