

## 赢在细节——销售服务礼仪提升企业营销力

### 课程背景：

家居行业销售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。

近年来随着人们生活水平提高，买房数量巨增同时，家居行业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。

### 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
- 3) 礼仪的核心

#### 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

### 第二讲：金牌销售精英形象塑造——专业、出彩、温暖

#### 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

- 1) 沟通、咨询技巧
- 2) 电话沟通核心——通过电话增强顾客的信赖感
- 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

#### 2. 微信沟通礼仪

- 1) 微信头像、名称、签名
- 2) 微信发出时间
- 3) 微信发出和接收信息
- 4) 微信收发文件等注意事项
- 5) 最低效的开场白
- 6) 慎用微信表情，语音、视频等
- 7) 添加微信好友礼仪
- 8) 推荐微信好友或名片至他人
- 9) 随意拉人建群及朋友圈内容等

#### 3. 邮件礼仪

- 1) 邮件收发礼仪及注意事项

## 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：销售人员成功秘笈——细节决定成败

### 一、家居行业体验

1. 客户进店前后注意细节

2. 新客户开发

3. 老客户维护

4. 提高成交率技巧

5. 绝对成交的十大步骤

6. 成交的信念

### 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

### 3. 高能量姿势