

# 国际销售礼仪和销售沟通技巧的倍增效应训练

## 课程背景：

只要和客户打交道，就必须要懂得销售礼仪；不仅是国内礼仪，还要熟悉国际礼仪。当然，也不仅仅是销售礼仪，我们还要精通销售！否则礼仪再好，客户也不见得买账！

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。

礼仪能够迅速提升个人素养，可以让客户产生更容易信赖的心理；销售的专业态度和服务技巧，能让销售人员在和客户交往进一步中赢得信任和订单。

本课程兼顾销售礼仪和销售服务技能，只有融会贯通，两手抓，才能百尺竿头更进一步！

## 课程收益

- 通过礼仪培训，使得学员了解销售礼仪的重要性；
- 通过树立销售服务理念，有效提高客户信任度和满意度；
- 通过客户关系维护，营造长期服务机会，强化长尾效应；
- 通过培训使学员知晓销售过程中言行举止的动作要领，提升企业形象；
- 了解消费心理学，掌握与客户交谈时的销售艺术

课程时间：2天，6小时/天

## 授课风格：

张老师有多年服务行业员工综合能力提升培训经验，注重实操与训练，授课方式独特、高效。老师深入浅出、化繁为简、实战演练、现场针对性指导，学员接受度极高，可让学员学习后活学活用，优化仪容仪表和言行举止，提升销售人员综合素养，帮助企业强化市场认可度、更好地实现销售业务。

## 课程大纲

## 第一讲：重新认识自我——销售礼仪新理念

### 1、案例鉴赏

案例：为什么他的业务做得特别好？

思考：你会信赖什么样的销售人员？

### 2、销售礼仪的基本原则

- 1) 平等原则
- 2) 诚信原则
- 3) 互利互惠原则
- 4) 谦虚原则
- 5) 自信原则

## 第二讲：仪容仪表礼仪——销售人员职业形象塑造

### 1、仪容礼仪--男销售高端形象打造

——男士发型打造

——男士干净整洁面容打造方法

——男士仪容禁忌及注意事项

### 2、仪容礼仪--女销售高端形象打造

——女士发型打造

——发饰要求

现场演练：请学员上台做模特，由学员点评，以人为例，正醒自我（正面，反面）

### 3、服饰礼仪

## 第三讲：仪态礼仪——你是你的产品最有说服力的名片

### 1、标准站姿

——男士标准站姿的规范--理论讲解+实操训练

——女士标准站姿的规范--理论讲解+实操训练

——站姿中面部表情训练

## 2、标准坐姿

——男士标准坐姿的规范--理论讲解+实操训练

——女士标准坐姿的规范--理论讲解+实操训练

——坐姿中面部表情训练

## 3、标准行姿

——男士标准行的规范--理论讲解+实操训练

——女士标准行的规范--理论讲解+实操训练

——行姿中面部表情训练

## 4、标准蹲姿

——标准蹲姿的规范--理论讲解+实操训练

——蹲姿的注意事项

## 5、端，拿，递，送

——端拿递送的规范--理论讲解+实操训练

——端拿递送的注意事项

案例：某银行服务人员接待客户案例

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

## 6、手势礼仪

——引领手势

——双手递接物品

——指示手势

## 7、微笑、眼神礼仪

——微笑礼仪的标准、眼神礼仪标准

## 8、保持最佳身体距离

### **第四讲：销售拜访和接待的礼仪实操**

#### 一、拜访客户的礼仪实操要点

##### 1、名片递送和接收礼仪

##### 2、拜访时机的选择

##### 3、等待会见的你

##### 4、握手礼仪的练习

##### 5、称呼礼仪

##### 6、寒暄不是尬聊

##### 7、致意

##### 8、介绍

##### 9、拜别

#### 二、迎送客户的礼仪

##### 1、来有声，迎

##### 2、乘车礼仪

##### 3、电梯礼仪

##### 4、待客礼仪

##### 5、位次礼仪

##### 2、离有礼，送

模拟训练：学员互动，头脑风暴，模拟真实的工作场景

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

### 三、客情维护礼仪

- 1、日常回访礼仪
- 2、礼品馈赠礼仪
- 3、礼品接收礼仪

### 情景模拟演练

## 第五讲：优雅的谈吐是吸引客户的魅力之源

### 一、巧用声音的感染力

- 1、合适的谈话音量
- 2、控制说话的语调
- 3、好好说话有节奏
- 4、适当停顿如留白
- 5、交谈语气是关键

### 二、打造语言的吸引力

- 1、漂亮开场白打开局面
- 2、客户的喜好就是我的重点
- 3、有效提问收获有效信息
- 4、幽默解人心
- 5、赞美不是拍马屁
- 6、耳听为王
- 7、错了就道歉

### 三、与客户交谈的禁忌

- 1、贸然插嘴
- 2、正面冲突
- 3、攻击对手
- 4、消极措施
- 5、直接指责
- 6、无礼拒绝

## **第六讲：电话、微信、邮件——不见面的销售阵地**

### **一、电话销售礼仪**

- 1、接听电话
- 2、转接电话
- 3、拨打电话
- 4、电话约访
- 5、电话催账
- 6、手机铃声

### **二、电子邮件使用礼仪**

- 1、电子邮件的使用格式
- 2、电子邮件的收发对象
- 3、邮件禁忌

### **三、微信礼仪**

- 1、微信聊天礼仪
- 2、微信朋友圈礼仪

## **第七讲：常见的专题会晤活动与应酬礼仪**

- 1、洽谈会
- 2、展览会
- 3、商务谈判
- 4、签字仪式
- 5、营销宴请（中式、西式）

## **第八讲：涉外销售礼仪**

### 一、涉外礼仪概述

- 1、涉外礼仪的原则
- 2、涉外礼仪的要求

### 二、涉外礼仪的实操要点

- 1、迎送
- 2、称呼
- 3、宴请
- 4、参观
- 5、礼品赠送
- 6、涉外会议
- 7、小费

### 三、不同国家的涉外商务往来

- 1、美国客户
- 2、加拿大客户
- 3、德国客户
- 4、法国客户

5、中东客户

6、日本客户

7、韩国客户

**第九讲：总结、回顾**