

---

# 由表及里的销售职业竞争力

## ——优质服务礼仪

### 课程背景：

在市场竞争日趋激烈的今天，技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，服务营销是产生差异的主要手段。而服务策略、服务形式也是很容易被模仿的，只有服务中人的因素——代表公司形象和服务意识的服务人员所表现出来的思想、行为和意识才是不可模仿的。我们卖给顾客的不仅是商品，更多的是一种经历和体验，这一切都要通过优质的服务体现出来。要让顾客把这种感受记在心里，带回家里，陪伴左右客户。这就有赖于每天工作在一线的服务人员。他们的一言一行就是最有效的品牌广告，比任何媒体、任何时段广告效用都大。因此迅速提高他们的服务意识和礼仪水平是关系到企业生存发展的不可忽视的因素。

### 课程收益：

本课程将通过优质服务礼仪六大模块，系统而全面地提升参训人员整体职业素质，统一服务人员礼仪规范，打造企业之完美形象，从而提升客户的满意度，塑造品牌的美誉度，使企业在激烈的同行业竞争中永远立于不败之地。

**课程时间：**2天，6小时/天

**授课对象：**从事客户服务工作的一线员工及主管人员、销售人员

**授课方法：**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：树立卓越的品牌服务意识和心态——好的心态会赢得更好的市场**

一、领悟服务的真谛

二、马斯洛层次需求论

三、格局再大，赢在细节

**第二讲：服务精英职业化美好形象塑造——穿出属于服务精英的名片**

壹、面容形象修饰（妆容、发型、微笑、眼神）

1、职业妆容打造

2、三款职业盘发

二、穿出服务品牌的定位——职场着装 TPO 原则

三、服务精英女士职业装着装细节

1. 职业装的穿法

- 
2. 胸牌（卡）的佩戴
  3. 丝袜、皮鞋
  4. 女士着装禁忌

### 三、服务精英男士职业装着装细节

1. 职业装的穿着细节
2. 衬衫的选择
3. 领带的细节
4. 皮鞋的禁忌

## 第三讲：服务精英优雅得体仪态举止——优雅仪态彰显素养内涵

### 一、迎接顾客标准站姿

### 二、愉快稳定的行姿

1. 穿过长廊
2. 上下楼梯
3. 进出房门

### 三、会见客户正确坐姿

### 四、标准拾物蹲姿

## 第四讲：服务精英电话预约咨询礼仪——如何通过电话赢得顾客信赖感？

1. 顾客咨询、预约技巧；
2. 电话沟通核心——通过电话提升客户的信赖感
3. 电话沟通的语音、语调、语速、语气
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. 手机电话使用礼仪

## 第五讲：服务精英优质商务接待礼仪——细节的关注带来非常好的体验感

### 一、商务见面礼仪

1. 称呼礼仪
2. 鞠躬礼仪

- 
3. 握手礼仪
  4. 名片礼仪
  5. 介绍礼仪
  6. 手势礼仪
  7. 电梯礼仪
  8. 奉茶礼仪
  9. 递物礼仪

## 二、商务会谈及宴请礼仪

1. 乘车礼仪
2. 会前准备
3. 座次礼仪
4. 中餐用餐礼仪
5. 西餐用餐礼仪
6. 茶、酒接待注意事项

## 第六讲：零障碍沟通礼仪——服务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