

# 别墅销售服务礼仪

## 【课程背景】

随着中国城市的快速发展，各地的高端物业，无论是别墅，还是公寓，在价格上都获得了几何级的上升。在物业价格和品质全面提升的时刻，对销售服务品质的提升，也变得尤为重要，尤其是国家出台一系列的限购政策之后，高端物业销售服务该往何处走？如何提升销售服务的附加值？已经成为了行业先行思考的首要问题。

《别墅销售服务礼仪培训》主要面向房地产高端销售群体，是别墅销售人员的必修礼仪课程之一。该课程主要介绍了别墅销售人员销售服务意识的培养、个人职业形象的塑造、客户沟通技巧的提升、销售技巧的提升等方面的内容，全方位、多角度的进行深入讲解和实战演练，让学员学会立即就可以运用到工作中，彰显企业形象，提升企业竞争力。

## 【课程受益】

1. 掌握别墅销售场合中常用的礼仪规范；
2. 提升服务意识，打造良好的职业素养；
3. 缓解职业压力，调整职业心态，做快乐的职业人；
4. 塑造专业的职业形象，从而打造良好的企业形象；
5. 提升个人沟通能力，掌握同客户沟通的技巧；
6. 掌握别墅销售的基本技巧；

【课程对象】 房地产基层销售人员、高层管理人员

【课程时间】 1-2 天 (6-12 小时)

## 【课程大纲】

### 第一部分：礼仪的核心内涵

1. 什么是礼仪
2. 为什么要学习礼仪
3. 礼仪的核心本质

本章培训方式：讲师讲授，PPT 图片展示，同学员交流。

### 第二部分：别墅销售人员的形象塑造

1. 形象的重要性
2. 销售人员仪容
  - 1) 女士仪容标准
  - 2) 男士仪容标准
3. 销售人员仪表
  - 1) TPOR 国际着装原则
  - 2) 场合着装

- 3) 女士销售人员的着装要求
- 4) 男士销售人员的着装要求
- 5) 首饰配饰的要求
4. 销售人员仪态
  - 1) 眼神的运用
  - 2) 微笑的力量
  - 3) 标准站姿规范
  - 4) 标准坐姿规范
  - 5) 标准行姿规范
  - 6) 标准蹲姿规范
  - 7) 标准手势规范

本章培训方式：讲师讲授，PPT 图片展示，自我形象检视，学员小组实操练习。

分小组展示人体雕塑。

### **第三部分：销售人员如何分析客户**

1. 分析客户的类型
  - 1) 老客户
  - 2) 不同性别客户
  - 3) 不同年龄客户
  - 4) 不同文化层次客户
  - 5) 不同行为表现客户
2. 分析客户行为
  - 1) 如何观察客户
  - 2) 看表情读心理
  - 3) 看肢体读心理

本章培训方式：讲师讲授，PPT 图片展示，小组成员交流，同学员交流。

### **第四部分：销售人员接待礼仪**

1. 见面礼仪
2. 称呼礼仪
3. 鞠躬礼仪
4. 介绍礼仪
5. 名片、微信礼仪
6. 电话、手机礼仪
7. 引领礼仪
8. 位次礼仪
9. 奉茶礼仪
10. 乘车礼仪
11. 样板间介绍礼节
12. 签约礼节
13. 插花礼仪
14. 庆典礼仪

本章培训方式：讲师讲授，PPT 图片展示，学员小组分角色情景化实操练习与演练。

## 第五部分：销售人员客户服务接待技巧

1. 迎接客人的准备工作
2. 客人到访的迎接工作
3. 对来电咨询的服务工作
4. 对同行的接待服务
5. 前台接待服务谈话技巧
6. 业务员接待谈话技巧
7. 让客人等候时谈话技巧
8. 明确目的，策划开场白
9. 适当赞美与幽默
10. 道歉时谈话技巧
11. 为追访做好准备
12. 主动招呼客人
13. 十种有效成交方法

本章培训方式：讲师讲授，PPT 图片展示，学员小组分角色情景化实操练习与演练。

## 第六部分：别墅销售人员沟通技巧的提升

### 1. 沟通的要诀

#### (一) 聆听技巧

- 1) 站在客户的立场去理解
- 2) 理解信息的内容
- 3) 理解客户的感情成分
- 4) 理解客户的隐含成分
- 5) 反复思考听到的信息
- 6) 勇于发问检查理解力
- 7) 增强记忆，做笔记

#### (二) 提问技巧

- 1) 开放式问题
- 2) 封闭式问题

#### (三) 反馈技巧

- 1) 针对对方的需求
- 2) 具体、明确
- 3) 有建设性
- 4) 对事不对人

### 2. 有效沟通的步骤

- 1) 步骤一：事前准备
- 2) 步骤二：确认需求
- 3) 步骤三：阐述观点
- 4) 步骤四：处理异议
- 5) 步骤五：达成协议

6) 步骤六：共同实施

### 3. 客户销售沟通技巧—诚信为本

- 1) 说客户想听的
- 2) 在商不言商
- 3) 树立良好口碑
- 4) 学会决绝

本章培训方式：讲师结合案例讲授，与学员交流，学员小组分角色情景化实操练习与演练。

### 第七部分：提升别墅销售技巧的 10 招

1. 运用不要成本的“投资”

微笑、赞美、持久的问候…

2. 必胜的心态

3. 描述产品而不是介绍产品

4. 让客户做讲师，自己做听众

5. 将细节行动化

6. 为客户做购买方案

7. 把异议当信息

8. 精彩重复

9. 服务真诚到永远

优质服务=90%真诚的态度+5%的知识+5%的修养

10. 正确理解被拒绝

本章培训方式：讲师结合案例讲授，与学员交流，学员小组分角色情景化实操练习与演练。

### 第八部分：别墅销售人员应具备的服务意识

1. 正确看待你的工作

- 1) 正确看待自己的工作，应具备七种心态
- 2) 正确看待自己的工作，应戒四种心态
- 3) 正确看待自己的工作，应认清自己的工作

2. 做好本职工作

- 1) 在其位需尽其责
- 2) 怎么做好本职工作

3. 为客户提供优质服务

- 1) 服务可产生价值

- 2) 没有客户拒绝就面临失业
- 3) 服务的个性化是无止境的

本章培训方式：讲师讲授，与学员交流

### **第九部分：别墅销售服务礼仪培训回顾与总结**

**培训形式：以讲解、示范、训练为主，通过多媒体演示，对培训对象进行现场模拟训练，使其得到体验式的分享和启示，让学员分角色情景化的训练使培训效果达到最佳。**