

《地产售楼案场服务礼仪》

【课程背景】

一个地产项目从开发审批到开建销售，要经历无数个流程，其中凝聚了企业全体人员的心血，售楼案场对地产企业来说举足轻重，因为它是事关企业生死存亡的关键环节。在中央降杠杆、防风险、抑制房地产泡沫而强化调控力度的背景下，预计未来短期内房地产投资增速将大概率继续下行。如何在房地产市场下行的时代继续保持品牌的影响力，获得市场更多的份额，赢取更多的地产销售机会——只有扎实练好内功，通过持续的专注于服务的提升，才能在行业的冬天中重见春日之光。《地产售楼中心服务礼仪》是基于实战为基础，为提高售楼人员的职业素养、服务水平与服务意识开发的课程。

【课程收益】

- 通过培训使学员掌握置业顾问应具备的职业素养；
- 通过培训使学员掌握置业顾问如何树立个人的职业形象；
- 通过培训使学员掌握置业顾问在与客户交往中的礼仪常识和规范；
- 通过培训使学员掌握如何与客户沟通及如何处理客户的异议等。

【课程时间】

2天，6小时/天

【课程对象】

案场全体人员

【课程方法】

视频案例+情景式体验互动+实战演练+风趣幽默+国学文化代入

【课程大纲】

**讲：案场服务心态——让礼由心生

破冰：分组互动

一、人本管理

二、先知礼，而成仪

三、地产行业现状呈现分析

四、服务与礼仪的关系

现场游戏互动认知：何谓服务意识

五、学习礼仪的心态

1. 礼仪五核心——仅有美丽的仪表、优雅的仪态是不够的

2. 礼仪增值论

真实案例呈现

六、个人形象与企业形象——99=0 服务理论

本节结束，团队 PK

第二讲：案场阳光——形象礼仪

一、影响 7 年的*因效应——可怕的“三秒钟”印象

现场互动：自我认知与他人认知

二、仪容篇：售楼案场亮丽的移动风景

现场试妆：妆前妆后大不同

三、仪表篇：售楼案场的统一形象

1. 统一的标准形象
2. 穿出案场精气神
3. 男女员工配饰选择

四、三米之外的“阳光”——微笑的力量

1. 从风水学解读微笑
2. 用传统文化阐述微笑
3. 与物为春的秘密

图片欣赏：表情与视觉

五、个人形象与自我品牌的定位

1. 看“他/她”知自己
2. 朋友圈形象打造

互动：个人社交媒体形象定位

本节结束，团队 PK

第三讲：案场接待礼仪

- 一、案场问候礼仪
- 二、案场称呼礼仪

故事案例分享：因称呼而引发的投诉

三、握手礼仪——用专业的握手礼仪**时间传递真诚的欢迎

四、案场介绍礼仪——尊者居后的介绍要领

五、名片礼仪

1. 你独家名片记录卡——让客户高看你的秘籍

六、倾听礼仪

1. 倾听时的身体语言

现场体验：身体不同坐姿的心理感受

2. 倾听时的回应

3. 倾听后的必杀技——独家锦囊秘籍传授

七、赢得好感润滑剂——赞美礼仪

赞美现场互动 PK 加讲师点评

八、诚信礼仪

1. 遵守承诺——不过分承诺

九、案场茶水服务礼仪

十、乘坐电梯礼仪

十一、位次礼仪

十二、时间礼仪

1. 理解并尊重客户的时间颗粒度

2. 时间观念来自意识

案例分析：最富的时间颗粒度

十三、吧台服务礼仪

十四、送宾礼仪

本节结束，团队 PK

第四讲：案场优雅仪态礼仪——移动的风景线

一、手势礼仪——凸显个人修养提升企业形象的礼仪细节

体验：无声的尊重语言

1. 常用手势礼仪规范训练

体验：小细节显大尊重

二、案场服务中的专业引领——倍增企业形象

1. 引领参观沙盘礼仪

2. 引领上下楼梯礼仪

3. 引领参观样板房礼仪

三、优雅形体气质训练

演练：优雅大方亲和力强，是真正的仪态美！

本节结束，团队 PK

第五讲：案场客户沟通实战礼仪

一、以人为本的沟通密码

1. 遇到不同的观点，学会说“有趣”

二、客户心理冰山图

三、沟通法则——用嘴不如用心

视频案例：有眼色的小惠

四、面对高端客户，如何说话会更受欢迎

五、会倾听才能赢得沟通

1. 增加客户表达欲望的倾听要领

2. 倾听时增加好感的身体语言

3. 倾听后赢得客户好感的必杀技

案例分享：用心赢心

六、沟通现场的位置心理

七、沟通中的逐步推进法

八、何时运用“恐慌心理”说服法

九、沟通中的“顶峰法”与“低谷法”情景应用

十、沟通中的同理心应用

1. 同理心的重要性

案例分享：古巴导弹危机

视频案例：我懂你，所以我能帮助你解决问题

2. 沟通中的同理心应用

现场体验：有效共情

十一、沟通方式与沟通工具的变化

十二、如何构造画面感的语言

1. 认识画面感的语言特色及影响力

2. 具体到细节

3. 善于用类比

4. 点睛用排比

本节结束，团队 PK

第六讲：我是一切根源

一、尊重礼仪

1. 人际交往白金法则

2. 上下级相处礼仪

二、内部职业化——办公室情商

1. 认知情商

互动：情商高手自测

1. 同理心——提高情商训练

2. 情感帐户——提高情商训练

案例：*好的情感账户关系与*坏的情感账户关系

三、现场梳理自己，打造自己社交媒体形象的规划

四、擦亮自己

1. 做自己的“树”形成长图

五、做情商高手

六、珍惜情感帐户——赢得好人缘

1. 真理瞬间理论

2. PK 战果揭幕