

《销售礼仪与客户营销沟通技巧》

【课程背景】

在市场经济的条件下，企业竞争*终是员工素质的竞争。对于销售人员来说，礼仪不仅可以塑造销售人员完美的个人形象，给顾客留下*好的**印象，还可以让销售人员在销售的开始之前就赢得顾客的好感。可见，销售礼仪在销售中是完善自身的点金棒、和顾客交往的润滑剂、成功交易的催化剂。

【授课对象】

所有营销人员

【课程收益】

本课程旨在帮助企业管理人员，客户经理，销售人员了解销售礼仪及面对客户营销时的沟通营销技巧，掌握销售礼仪的要领，懂得如何与客户沟通的技巧，掌握营销的技巧，应对多样客户营销的场面。完善提升企业整体形象；为企业创造出更好的经济效益和社会效益，树立企业优秀品牌而设计。

【课程特色】

采用轻松喜悦的教学环境，通过互动、模拟、训练、游戏等环节让学员达到即学即用的效果。同时课程进行了跨界混搭，结合心理学、微表情、非暴力沟通、思维导图，进一步将销售礼仪和技巧重点植入学员大脑，达到即学即用的效果。

**讲：礼仪与个人魅力---人生的必修课

1、礼仪内涵进一步认识

2、礼仪的*高境界是礼由心生

3、我们是企业的金字招牌

第二讲：科学管理销售人员职业形象---职业形象量身打造

一、科学管理销售形象之----行为举止管理

1、展示个人气质站姿体现的是自信

2、优雅得体的坐姿体现对他人尊重

3、自然端庄的蹲姿展示的是稳重

4、洒脱自信的走姿展示你的风范

5、标准服务手姿体现服务素养

二、科学管理销售形象之----仪容管理

1、销售形象仪容管理的基本原则

2、销售形象之发型规范

三、科学管理销售形象之-----着装管理

1、销售工作着装规范与禁忌

2、领带、佩饰的礼仪

3、销售人员场合着装的 TPO 原则

第三讲、营销中的沟通礼仪与技巧——良好沟通助您一马平川

一、沟通的基本内容

二、销售人员的沟通礼仪与技巧

1、用魅力笑容建立人际沟通的桥梁

2、客户服务中的情绪控制与表情神态

- 3、运用合理的眼光与客户交流
- 4、如何运用积极的肢体语言与客户沟通
- 5、营销沟通中“说”的礼仪和技巧
- 6、与客户沟通中“听”的技巧
- 7、赞美让你成为客户喜欢的人

三、人的性格分析与营销沟通中的应用

第四讲、销售的礼仪与营销技巧——营销中展示您的素养和企业的品牌

一、门店销售会面的礼仪

- 1、亲切的问候让客户宾至如归
- 2、见面致意的礼节让客户感受真诚
- 3、自我介绍与为他人作介绍
- 4、握手传递出热情诚恳和谦虚

二、营销服务与营销技巧

1、销售过程中的服务意识与态度

如何迎接与引导客户

营销中的距离与位次

送别客户的礼仪

2、客户营销技巧

营销技巧：如何接近客户

营销技巧：挖掘客户需求

营销技巧：产品推介

营销技巧：客户异议处理

营销技巧：促成客户购买

3、销售中客户接待的演练