

拜访礼仪与沟通技巧

版权所有：陈泳老师

授课风格：融理念、技巧、案例为一体，体现了参与性、兴趣性、实战性与互动性。

课程时间：1天（6H）

【课程背景】

随着全球化各企业之间激烈的竞争，客户对于企业的要求越来越高，对客户的要求就是对企业的要求，任何企业最终跟客户接触的都是那有限的关键时刻，而这个关键时刻里，礼仪无非是跟客户沟通，给客户良好感受的基础中的基础，所以每个企业都要重视对员工礼仪的培训，因此有本课程。

【课程背景】

- 1、对号入座符合自己的销售礼节现状
- 2、调整、改善、完善与塑造自身在销售活动中言谈和举止
- 3、促使学员自身的职业特征和外在魅力得以强化，增强自信心
- 4、增强沟通及大客户人际关系技巧

【课程特点】 案例丰富、寓教于乐、互动性强

【授课形式】

- ✓ 基本思路探讨
- ✓ 案例分析
- ✓ 作业和练习
- ✓ 角色扮演
- ✓ 实践演练
- ✓ 练习、练习、再练习

【课程大纲】

第一讲、销售拜访中的行为举止礼仪训练及心理解析

壹、你的情商礼仪怎么样？

案例分享：我是企业的形象代言人吗？

贰、客户拜访礼仪中的首因效应

- 1) 大客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”
- 2) 良好职业形象“TPO+W”法则

参、拜访前的准备工作

- 1) 物资的准备
- 2) 预约事宜的准备
- 3) 自我状态的准备

四、拜访中接人待物礼仪细节

- 1) 和客户握手的礼仪
- 2) 递换名片礼仪
- 3) 介绍和称呼礼仪
- 4) 迎接客户的礼仪
- 5) 递送物品的礼仪
- 6) 运用以上礼仪细节现场演练销售实战

第二讲、好沟通成就好业绩——客户沟通艺术

案例分析：我哪里说错了呢？

壹、好销售源于好沟通

- 1) 销售的语言沟通&非语言沟通
- 2) 亲和力气场
- 3) 身体语言的解读

二、如何拉近与客户的关系——你能听出关键点吗？

- 1、聆听寻找客户心理诉求
- 2、倾听的礼仪细节运用

三、如何让客户更喜欢——说话的艺术

- 1、肯定的肢体动作解析
- 2、高水平赞美技巧
- 3、沟通技巧禁忌

四、根据工作实战、模拟现实场景进行小组现场模拟练习

第三讲、大客户人际关系维护技巧实操

案例分析：与大客户的对话感从何而来？

结论：我能给你带来的价值是什么？

壹、人际关系的终极密码

- 1) 我提供的是有价值的服务
- 2) 我给予意想不到的帮助

贰、身份定位

- 1) 聚焦自我核心竞争力
- 2) 销售自己比销售产品更有价值
- 3) 认识我很荣幸

小组实操：如何提供有价值的服务？如何销售自己？

要点回顾 | 问题答疑