

# 销售礼仪和销售沟通技巧的倍增效应训练

## 课程背景：

只要和客户打交道，就必须要懂得销售礼仪。当然，也不仅仅是销售礼仪，我们还要精通销售！否则礼仪再好，客户也不见得买账！

销售行业的竞争就是销售技巧和服务质量的竞争，销售人员的礼仪及个人素质不仅代表个人，更是代表企业，直观的给顾客展现企业的实力。

礼仪能够迅速提升个人素养，可以让客户产生更容易信赖的心理；销售的专业态度和服务技巧，能让销售人员在和客户交往进一步中赢得信任和订单。

本课程兼顾销售礼仪和销售服务技能，只有融会贯通，两手抓，才能百尺竿头更进一步！

## 课程收益

- 通过礼仪培训，使得学员了解销售礼仪的重要性；
- 通过树立销售服务理念，有效提高客户信任度和满意度；
- 通过客户关系维护，营造长期服务机会，强化长尾效应；
- 通过培训使学员知晓销售过程中言行举止的动作要领，提升企业形象；
- 了解消费心理学，掌握与客户交谈时的销售艺术

**课程时间：**1天，6小时/天

## 授课风格：

张老师有多年服务行业员工综合能力提升培训经验，注重实操与训练，授课方式独特、高效。老师深入浅出、化繁为简、实战演练、现场针对性指导，学员接受度极高，可让学员

学习后活学活用，优化仪容仪表和言行举止，提升销售人员综合素养，帮助企业强化市场认可度、更好地实现销售业务。

## 课程大纲

### 第一讲：重新认识自我——销售礼仪新理念

#### 1、案例鉴赏

**案例：**为什么他的业务做得特别好？

**思考：**你会信赖什么样的销售人员？

#### 2、销售礼仪的基本原则

1) 平等原则

2) 诚信原则

3) 互利互惠原则

4) 谦虚原则

5) 自信原则

### 第二讲：仪容仪表礼仪——销售人员职业形象塑造

#### 1、仪容礼仪--男销售高端形象打造

——男士发型打造

——男士干净整洁面容打造方法

——男士仪容禁忌及注意事项

#### 2、仪容礼仪--女销售高端形象打造

——女士发型打造

——发饰要求

**现场演练：**请学员上台做模特，由学员点评，以人为例，正醒自我（正面，反面）

### 3、服饰礼仪

## 第三讲：仪态礼仪——你是你的产品最有说服力的名片

### 1、标准站姿

——男士标准站姿的规范--理论讲解+实操训练

——女士标准站姿的规范--理论讲解+实操训练

——站姿中面部表情训练

### 2、标准坐姿

——男士标准坐姿的规范--理论讲解+实操训练

——女士标准坐姿的规范--理论讲解+实操训练

——坐姿中面部表情训练

### 3、标准行姿

——男士标准行的规范--理论讲解+实操训练

——女士标准行的规范--理论讲解+实操训练

——行姿中面部表情训练

### 4、标准蹲姿

——标准蹲姿的规范--理论讲解+实操训练

——蹲姿的注意事项

### 5、端，拿，递，送

——端拿递送的规范--理论讲解+实操训练

——端拿递送的注意事项

**案例：**某银行服务人员接待客户案例

**现场演练：**学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

## 6、手势礼仪

——引领手势

——双手递接物品

——指示手势

## 7、微笑、眼神礼仪

——微笑礼仪的标准、眼神礼仪标准

## 8、保持最佳身体距离

### **第四讲：销售拜访和接待的礼仪实操**

#### 一、拜访客户的礼仪实操要点

1、名片递送和接收礼仪

2、拜访时机的选择

3、等待会见的你

4、握手礼仪的练习

5、称呼礼仪

6、寒暄不是尬聊

7、致意

8、介绍

9、拜别

#### 二、迎送客户的礼仪

1、来有声，迎

2、乘车礼仪

3、电梯礼仪

4、待客礼仪

5、位次礼仪

2、离有礼，送

**模拟训练：**学员互动，头脑风暴，模拟真实的工作场景

**现场演练：**学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

三、客情维护礼仪

1、日常回访礼仪

2、礼品馈赠礼仪

3、礼品接收礼仪

**情景模拟演练**

**第五讲：优雅的谈吐是吸引客户的魅力之源**

一、巧用声音的感染力

1、合适的谈话音量

2、控制说话的语调

3、好好说话有节奏

4、适当停顿如留白

5、交谈语气是关键

二、打造语言的吸引力

1、漂亮开场白打开局面

2、客户的喜好就是我的重点

3、有效提问收获有效信息

4、幽默解人心

5、赞美不是拍马屁

6、耳听为王

7、错了就道歉

三、与客户交谈的禁忌

1、贸然插嘴

2、正面冲突

3、攻击对手

4、消极措施

5、直接指责

6、无礼拒绝

**第六讲：电话、微信、邮件——不见面的销售阵地**

一、电话销售礼仪

1、接听电话

2、转接电话

3、拨打电话

4、电话约访

5、电话催账

6、手机铃声

二、电子邮件使用礼仪

1、电子邮件的使用格式

2、电子邮件的收发对象

3、邮件禁忌

### 三、微信礼仪

- 1、微信聊天礼仪
- 2、微信朋友圈礼仪

### 第七讲：常见的会晤活动

- 1、中餐
- 2、西餐
- 3、商务谈判
- 4、签字仪式

### 总结、回顾