

# 《销售和门店服务人员的礼仪与沟通》大纲

课时：1天

课程人数：20~35人最佳

## 课程内容

### 一、销售和门店服务人员的拜访、接待和服务——礼仪

1. 视图顿悟——启动学习服务礼仪规范的深层次“意愿”
  - ◇ 出色的服务态度、优质的服务理念——你能代表你的公司和团队吗？
  - ◇ 服务礼仪重在服务
  - ◇ 走出7秒第一印象怪圈
2. 仪容仪表要求
  - ◇ 女性销售和门店服务人员的仪容仪表要求
  - ◇ 男性销售和门店服务人员的仪容仪表要求
  - ◇ 仪容仪表反面示例
3. 行为举止礼仪要求
  - ◇ 男士标准站姿
  - ◇ 女士标准站姿
  - ◇ 标准坐姿
  - ◇ 鞠躬和点头欠身礼
  - ◇ 柜面服务蹲姿
  - ◇ 手位指示
  - ◇ 取物和递物
  - ◇ 眼神
  - ◇ 微笑——运气和财富的交换器
  - ◇ 行为举止反面示例

### 二、销售和门店服务人员的接待和服务——服务意识、技巧及话术

1. 接待服务意识及技巧
  - ◇ 为什么要提高服务水准？
  - ◇ 服务要满足客户的三个感觉
2. 接待服务话术
  - ◇ 门店规范化服务“八步规范”
  - ◇ 优质服务之文明十字

### 三、销售和门店服务人员的接待和服务——沟通技巧提升

- 沟通的理念、概念和重点
- 沟通的障碍
- 观察的技巧 [视图训练]
- 倾听的技巧
  - 王者之听
  - 倾听的五个层次
  - 积极倾听的 LADDER 阶梯
- 提问的技巧
  - 开放式、封闭式、引导式、确认式
  - 听的五个层次
- 表达的技巧
  - 站在别人的角度去思考
  - 结构化表达
  - 高情商表达
- 五种类型的人物性格及其沟通技巧
  - 五种类型：掌控型、分析性、友善型、表现型、中性
  - 判断方法——销售人员必须在第一面 10 秒内得出结论
  - 五种类型的相应沟通技巧