

《点滴细节助您赢得更多订单 ——销售礼仪及沟通技巧提升》大纲

课程收获

- 掌握商务场合言谈举止规范，提升商务接待人员的专业度；
- 了解商务人员的职业形象是怎样的，认识到专业形象的重要性；
- 通过练习，掌握商务场合的接待技巧，了解谈判礼仪、餐桌礼仪；
- 了解沟通理念，提升沟通技巧。

参加对象：销售人员

课时：2天

培训形式：理论50%，实战演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%。

课程内容

一、视图顿悟——启动商务礼仪的深层次“意愿”

- 商务礼仪重在商务
- 走出7秒第一印象怪圈

二、商务“形象”礼仪——第一印象的重要性

- 销售人员形象原则
- 女性的形象要求
- 男性的形象要求

三、商务拜访及公务接待礼仪

- 握手——谁先伸手？握手轻重？持续时间？
- 迎接——几个人人接？什么级别的人接？提前多久到达？
- 指引和陪同——在客户左面还是右面？在客户前面还是后面？左手指引还是右手指引？
- 乘电梯——谁按电梯？谁先上电梯？手部指引动作？
- 走楼梯——走在客户前面还是后面？让客户走左边还是右边？

- 商务介绍——语言、手部动作、转介绍顺序
- 递送名片——递送动作、递送顺序、名片禁忌
- 商务会谈、回见、谈判、签约的座位座次
- 商务和谈判时应注意的礼仪
- 奉茶和递水——倒多满？常见误区
- 公务乘车——私家车、专职车、商务车、中巴车
- 送别——几个人送？送别时经常会犯的错误
- 拜访客户时的一些细节要点：敲门、寒暄、切入、告辞等

四、商务“举止”礼仪——行为细节中内心语言的流露

- 标准站姿
- 标准坐姿
- 轻盈的移动
- 优雅的取物
- 微笑——运气和财富的交换器

五、商务“餐饮宴请”礼仪——餐桌上的哲学

- 宴请准备：如何挑餐馆？如何控制预算？如何点菜？
- 邀约和迎候及餐前小座
- 中餐座次和座次
- 谁点菜？如何点菜？何时点菜？
- 谁来开酒？谁来开菜？
- 中餐餐具和吃相
- 中餐酒文化：敬酒顺序、敬酒动作、祝酒词、敬酒禁忌中餐宴请外宾的要求

六、商务谈判礼仪

- 谈判中的座次
- 谈判中的礼节
- 谈判中的肢体语言
- 谈判中的表情管理
- 不同性格谈判对手的禁忌

七、销售的沟通能力提升

- 沟通的理念、概念和重点
- 从安全到信任到业务——销售员必知
 - 客户关系发展三阶段
 - 如何与对方建立初始的信任度
 - 好的销售从自我介绍开始：快速拉近客户距离的手段
- 销售倾听的技巧
 - 王者之听
 - 倾听的五个层次
 - 积极倾听的LADDER阶梯
- 销售提问的技巧——最棒的销售是最会讲的，还是最会问的？
 - 开放式问题与封闭式问题
 - 探寻式问题与引导式问题
 - SPIN四种问题：背景问题、难点问题、暗示问题、需求－效益问题
- 销售表达的技巧
 - 表达什么：事实问题/想法感受/建议行动
 - 容易让人不舒服的表达方式
 - 回应对话的四种方式
 - 漏斗式达成双赢：你说我听、我说你听、建议/讨论/协商/决策行动
- 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