

《点滴细节展现专业素养——销售人员礼仪》培训大纲

课程背景

商务礼仪是在商务活动过程中，对合作者表示尊重和友好的一系列行为规范。被誉为日本“销售之神”的原一平，在世界“百万美元圆桌会议”上，有媒体对这位 20 世纪最伟大的销售人员做了专访，其中有人问原一平“什么才是销售的保证”，原一平很认真地吐出了两个字——“礼仪”。

中国有句古训：“未曾用艺先学礼”。一个销售人员，面对纷繁复杂的人际关系，接触形形色色的客户，不懂礼仪不仅会贻笑大方，还容易导致销售失败。尤其在人人崇尚礼仪的当今社会，能不能闯过礼仪关，将直接影响销售人员的业绩和前程。

课程收获

- 帮助销售人员树立强烈的专业服务和销售礼仪意识
- 塑造销售人员的职业化形象，提升客户信赖感
- 掌握销售人员在客户拜访和接待中必备的礼仪规范，并提高销售人员的职业素养

参加对象

企业管理层、销售人员、市场人员、业务人员及其他需拜访或接待客户的人员

课时：2 天

课程人数：30 人左右为佳

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

课程导入：图片解析——启动学员们的学习意愿

一、销售人员“举止”礼仪——行为细节体现自信的流露

- 男士标准站姿 【全体演练】
- 女士标准站姿 【全体演练】
- 标准坐姿 【个别+全体演练】
- 手位指示 【全员测试 2 次】
- 递物和接物
- 眼神——自信、自大、自卑
- 微笑——运气和财富的交换器 【全体分组演练，互相观摩】

二、销售人员“形象”礼仪——让形象帮您“赢得尊重”

- 走出 7 秒第一印象怪圈 **【视频赏析】**
- 商务礼仪重在商务 **【案例分析】**
- 商务人员形象四原则
- 女商务人员的形象要求 **【图片探讨】**
 - 裙装五不准
 - 职场妆容
 - 佩戴首饰四大原则
- 男商务人员的形象要求 **【图片探讨】**
 - 公务西装的颜色
 - 衬衫和腰带
 - 袜子、鞋子和领带

三、销售人员拜访及公务接待礼仪——使公务更加规范

- 拜访客户时的细节要点
 - 点头欠身礼
 - 办公室的门——如何敲门？ **【全员演练】**
 - 办公室的门——进门礼、出门礼
 - 寒暄、切入主题
- 等候客户——提前多久到达？
- 迎接——几个人人接？什么级别的人接？提前多久到达？ **【个别演练】**
- 握手——谁先伸手？握手轻重？持续时间？ **【个别+全体演练】**
- 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？ **【个别演练】**
- 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
 - 自我介绍
 - 转介绍 **【四人演练】**
- 递送名片——递送动作、递送顺序、名片禁忌 **【全员演练】**
- 商务会谈、会见、谈判、签约的座位座次 **【思考和回答】**
- 奉茶和递水——倒多满？常见误区
- 商务餐饮注意事项
 - 谁点餐？点餐注意事项 **【案例探讨】**
 - 谁开酒？谁开菜？（谁应该第一个动筷子？）
 - 中餐座位座次

- 用餐时注意事项，餐巾，筷子
- 敬酒：如何举杯？敬酒顺序？如何防醉酒？ **【两两分组演练】**
- 沟通、谈判和会议礼仪
 - 谈话沟通中的肢体语言 **【图片分析】**
 - 谈话沟通中的表情管理 **【全员演练】**
 - 不同性格谈话沟通对手的禁忌
- 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 **【案例分析】**

四、销售人员商务“餐饮宴请”礼仪——餐桌上的哲学

- 宴请准备
- 中餐餐饮礼仪【示范演练】
 - 中餐餐饮的原则、禁忌及常见误区
 - 餐具的正确使用方法
 - 中餐的座次原则
 - 中餐宴请外宾的要求
- 西餐餐饮礼仪【示范演练】
 - 西餐的座次原则
 - 西餐的正确吃法及餐具的摆放
 - 正式西餐“七”道菜
 - 红酒的饮用与鉴赏常识

五、电话礼仪

- 接听电话的程序规范
- 电话应对的技巧
- 接听电话的礼仪
- 拨打电话的要诀

六、礼品赠送礼仪

- 商务礼品的定义
- 送给男士的礼物
- 送给女士的礼物

七、礼品赠送礼仪

1、沟通前目标确定

- 1) 确定目标并达成共识
- 2) 最低底线的把控

- 2、事前准备工作
 - 1) 市场情况
 - 2) 对方的全面了解工作
 - 3) 接待规格确定
- 3、洽谈中确认需求及态度——需求价值观的深层挖掘（听的技巧）
 - 1) 聆听寻找客户心理诉求
 - 2) 倾听中常见障碍
 - 3) 马斯洛需求层次的价值观倾听
- 4、好问题成就好人生——问的诀窍
 - 1) 4种问题类型解析
 - 2) 问话技巧模拟练习
- 5、阐明我方观点——问的诀窍
 - 1) 情感说服
 - 2) 专业化说服
 - 3) 艺术说服
 - 4) 商务场景中的非语言沟通运用
- 6、处理异议
 - 1) 忽视法
 - 2) 转换法
 - 3) 太极法
 - 4) 询问法
- 7、达成协议与实施
 - 1) 再次确认
 - 2) 书面材料整理
 - 3) 赞美与肯定
 - 4) 实施阶段
- 8、客户及自我性格测试分析——及其应对技巧
 - 1) 老虎（权力）型人格
 - 2) 猫头鹰（分析）型人格
 - 3) 孔雀（表现）型人格
 - 4) 考拉（和平）型人格