



【课程背景】

在竞争日趋激烈的今天，越来越多的企业和员工认识到职业形象和商务礼仪对企业形象和个人形象的重要性，却又有很多困惑，不知该如何操作：什么是商务礼仪？商务礼仪的理念、规则、内涵是什么？在客户接待或拜访过程中应如何与客户沟通、如何给客户留下完美的第一印象？如何迅速拉近与客户的距离从而成功营销等等。

所有这一切，您都不用担心，本课程，将为您事业的成功雪中送炭或锦上添花。

“销售就是搞定人”

《客户销售礼仪与沟通技巧》培训大纲

培训讲师：张敏

【培训对象】

- 职场新晋员工
- 储备干部培养
- 所有职场销售人士

课程特色：

内外兼修，与商务职场工作需要紧密结合

理论与实践相结合，简单、易学、实用

突出练、做、学等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

培训方式：

课程讲授 模拟训练 案例分析 团队游戏 视频教学

课程信息：

【培训时间】1天，6小时

【培训地点】客户自定，可进行实操的地点

【培训工具】多媒体设备、翻页笔、手持话筒

学员以6人为一小组进行岛屿式座位分配

【培训要求】学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。

【培训收费】双方商定

【课程目标】

- 1、树立大客户销售中强烈的专业服务和销售礼仪意识。
- 2、塑造大客户销售人员的职业形象，提升客户信赖感。
- 3、掌握大客户销售中必备的礼仪规范，提高销售成功率。
- 4、提高企业产品和服务在大客户中的满意度和忠诚度。
- 5、提升销售与商务人员整体素养。

课程内容：

第一讲：学习销售礼仪的重要性

- 一、礼仪的本质是什么
- 二、为什么要学销售礼仪
- 三、首因效应（黄金印象）的3.8秒

第二讲：销售人员职业形象塑造

一、“黄金印象”之仪容规范

- 1.职场员工面部修饰
2. 职场发型要求



二、“黄金印象”之仪表规范

- 1、着装的基本原则
- 2、TPOR 原则
- 3、男士西服着装规范
- 4、女士着装规范
- 5、职场首饰、配饰的使用规范

第三讲、销售人员专业举止

一、表情语运用

- 1、微笑运用
- 2、目光语运用区间

二、肢体语言规范

- 1、站姿运用
- 2、坐姿运用
- 3、走姿运用
- 4、蹲姿运用
- 5、接待引导手势语规范

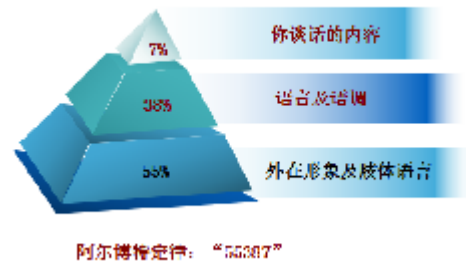
第四讲、销售人员拜访接待礼仪

一、拜访礼仪

- 1、客户拜访前的准备工作。
 - 1) 外部准备工作。
 - 2) 内部心理工作。
- 2、拜访礼仪
 - 1) 拜访时机
 - 2) 拜访时间
 - 3) 拜访注意事项
- 3、商务馈赠礼仪与禁忌

二、接待礼仪

- 1、建立信任的迎客礼
- 2、表达尊敬的见面礼



3、特殊场合的见面礼

三、介绍礼仪

1、单人介绍

2、多人介绍

3、为第三方介绍规则

四、握手礼仪

1、握手姿态

2、握手时间

3、握手顺序

4、握手禁忌

五、递接礼仪

1、名片递接礼仪

2、物品递接礼仪

六、乘车乘梯礼仪

1、乘车座次安排

2、不同车型的灵活变化

3、乘坐电梯礼仪

六、送客礼仪

1、送客时机

2、送客地点选择

3、送客表情与语言规范

4) 送别人员语言规范。

第五讲、销售人员商务宴请礼仪

1、中餐商务宴请礼仪

1) 商务宴请之着装

2) 商务宴请之座次

3) 商务宴请之点菜

4) 商务宴请之餐具使用

5) 商务宴请之敬酒礼仪



第六讲、销售人员职场电话礼仪

一、会微笑的声音：电话形象

二、接打电话礼仪

接听电话礼仪

呼出电话礼仪

结束电话礼仪

谁先挂机的讲究

三、微信礼仪的得体使用

第七讲：销售人员沟通技巧

一、沟通中的 3A 原则

二、沟通技巧训练

1、3F 倾听技巧

2、有效提问技巧

3、营销 FAB 法则的运用

第八讲：情景实操

通关考核

本篇培训方式：讲师讲授、案例分享、分组练习、小组讨论、头脑风暴、情景模拟、讲师示范指导等，保证转身即可落地。

