

销售礼仪

——小细节成就大事业

课程意义：

作为销售人员单纯把产品专业知识和技术特点阐述清楚是远远不够的，更多的要考虑同客户沟通的效果。销售成交的前提是客户信任销售人员、信任品牌、信任产品，而信任的前提是建立良好的第一印象。所以我们销售人员平常除了要了解更多专业营销知识、产品知识等提升业务能力，还要了解人性优缺点、沟通技巧、谈判技巧、商务礼仪等，而作为销售人员最基本的应该首先了解销售礼仪常识。

课程收益：

- 1、了解销售礼仪对个人及企业产生的重要影响。
- 2、学会正确运用礼仪知识和技巧，找准自身在礼仪上存在的问题。
- 3、提出调整改善的最佳方法，强化自身素养和践行，增强个人与企业的美誉度和核心竞争力。
- 4、掌握商务接待及社交的礼仪规范，懂得灵活应用商务礼仪的知识，完善提升企业的品牌形象；
- 5、掌握良好沟通技巧，提升工作人员在相关岗位的职业能力，达到提高工作人员素质和工作效率的目的；
- 6、掌握中餐礼仪，提升宴请时礼仪规范，让宴请客户舒适舒心，让自己在宴会中脱颖而出

课程时间：2天；6小时/天

课程对象：所有从事销售工作的人员

课程方式：专题演讲，课堂练习，分组练习为主.感性讲授为辅，配以演示.演练正反对比

课程大纲：

导入：卓越的商务交往及营销意识和心态

一、领悟商务交往营销的真谛

二、高端商务社交礼仪的内涵密码

三、马斯洛人类需求层次论的启示

第一单元：形象表达价值——个人形象提升实战训练

一、让商务伙伴第一时间记住你

- 1.首轮效应：先声夺人
- 2.个人形象匹配：行业、专业、客户

二、社交表情修炼 ---“仪容管理”

1.个人形象 55387 定律

2、表情礼仪

- (1) 微笑：打造亲切动人的微笑——笑出表情纹、含箸练习法
- (2) 眼神：让你的眼睛会说话——眼神练习法

3、仪容礼仪：男士和女士仪容的修饰方法

4、着装礼仪：男士和女士着装礼仪

- (1) 三色定律、三一定律、三大禁忌
- (1) 配饰体现修养
- (1) 携带其它物品礼仪

现场修正：仪容仪表

观点：人不可不饰，不饰则无貌，无貌则不敬；不敬则无礼，无礼则无立。

三、无声魅力修炼 ---“仪态管理”

1.站姿——挺拔端庄：(1)、接待站姿；(2)、礼宾站姿；(3)、交流站姿

2.坐姿——娴静大方：

- (1)坐姿的方式：正位坐姿、双腿斜放式坐姿、双腿交叉式坐姿、前伸后驱式坐姿
- (2)坐着的时候不能有太多的小动作
- (3掌握入座规则“左进左出”

3.走姿——轻盈稳重：

- (1) 走姿动作要领
- (2) 行走的训练方法
- (3) 前行、后退步、侧身步

4.蹲姿——美丽从容：蹲姿、捡拾物品姿势

现场演练：站走行蹲

观点：举止被认为是提升品质和档次的一个重要依据。优雅的举止提升品质，得体的举止能够弥补交往中的不足，恰当的举止能够增进双方沟通

第二单元：商务礼仪训练 —— 会面礼仪与拜访技巧实战训练

、 商务交往

1、称呼礼仪：小称呼 大智慧

- (1) 称呼技巧
- (2) 记住对方的名字
- (3) 多次重复对方称呼

2、握手礼仪：

- (1) 正确的握手方式

(2) 握手技巧：让对方感觉你的真诚

3、名片礼仪：名片使用 6 部曲

4、介绍礼仪：

(1) 自我介绍：A、什么时候 B、介绍的顺序 C、介绍的内容

(2) 为他人介绍：A、介绍的顺序 B、介绍的内容 C、介绍的手势

练习：情景模拟——商务聚会场合结识新朋友

观点：商务会面提供的是双方相互审视的一个机会，只有给客户留下良好的印象，你才能开始第二步

二、拜访礼仪：

(一)、拜访礼仪流程

拜访前准备：古语说的好：不打无准备的仗

- 1、提前预约：预约方式、预约时间（时间禁忌）
- 2、明确目的：解决的问题、对方的问题、想要的结果、准备的资料和话术
- 3、礼物不可少：契合对方兴趣、爱好和自己的品味
- 4、自身仪表仪容：仪容标准、着装选择

(二)、拜访过程：细节决定成败

- 1、时间观念：什么时候到比较得体
- 2、通报后进入：通报者如何沟通（收买人心）、正确进入办公室、会议室礼仪
- 3、会面礼仪：会面四步骤，位次坐姿
- 4、会面沟通：表情礼仪、谈话礼仪、距离礼仪、
- 5、沟通技巧：寒暄、赞美、同理、积极正面、善用提问
- 6、把握时间：观察主人微表情、微动作，控制谈话时间和节奏

(三)、拜访道别：末尾效应，给下次会面预埋伏笔

- 1、离别用语：规范礼貌用语、预留下次会面用语
- 2、末尾效应：道别规范礼仪
- 3、收买人心

练习：情景模拟——拜访企业负责人

观点：拜访礼仪最能体现企业的服务特色，需要让企业文化和客户群体有机融合，让其既呈现出一致的服务氛围，但又具有自己的特色

三、接待礼仪：

1、点头礼：绅士点头礼；优雅女士点头礼

2、手姿礼仪

小请、中请、大请、多请

3、指引客户礼仪：引导客户、主陪客户、礼遇客户、超越客户的行为及语言规范

4、上下电梯、楼梯礼仪

5、进出会议室、办公室礼仪：会议室座次礼仪

6、礼仪距离：物理距离决定心理距离—亲密距离、社交距离、礼仪距离、公众距离

7、乘车礼仪：小轿车（专职司机、非专职司机）、越野车、中巴车、大巴车

8、提供茶点礼仪：倒茶、递茶、手势语言规范等

9、送别客户礼仪：重视“末轮效应（出迎三步，身送七步）

——好的送别是下一次见面的开始

练习：情景模拟——办公室接待客户

观点：接待礼仪最能体现企业的服务特色，需要让企业文化和客户群体有机融合，让其既呈现出一致的服务氛围，但又具有自己的特色

第三单元：中餐礼仪训练

一、中餐宴请目的

思考出席宴请我们去干什么？

1. 订餐礼仪
2. 人数的统计
3. 了解对方的喜好
4. 了解宴请的目的
5. 了解餐厅的特色

二、宴请着装要求

三、用餐座次礼仪：商务宴请的落座顺序？商务宴请中如何安排落座？

- 1、总原则：左低右高、面门为上、临墙为好、观景为佳。。。。。
- 2、宴会座次安排：3种圆桌座次

四、点菜礼仪：如何布菜才彰显礼仪

- 1、数量规范：怎么点菜又吃饱又吃好
- 2、品类规范：点什么让宾客又满意自己又有面
- 3、点菜禁忌：

五、餐具使用：餐桌不出洋相，细节要注意

- 1、餐巾使用
- 2、筷子使用
- 3、洗指碗使用

六、喝酒礼仪

- 1、斟酒礼仪：白酒、红酒的礼仪
- 2、敬酒礼仪：握杯、姿势、敬酒动作、顺序、规范等
- 3、喝酒潜规则：喝酒的最高境界

七、餐桌细节礼仪

- 1、细节礼仪：体现你懂礼的最佳时刻
转台、吃相、吸烟、买单
- 2、话题：聊什么，怎么聊，让你脱颖而出
- 3、宴会结束，送客之道

4、 餐桌十忌

第四单元：会谈风范与沟通艺术

一、电话礼仪

1、电话礼仪

- (1) 接听电话技巧
- (2) 打电话的正确方式：5W1H
- (3) 开场和结束语
- (4) 语音语调
- (5) 微笑

2、手机礼仪：短信、通话、微信、彩铃

二、沟通的艺术

(一)、沟通礼仪规范：

1、沟通金钥匙：

- A、软垫式言辞：不好意思、打扰了、非常感谢。。。
- B、六大礼貌用语：您、请、对不起、没关系、谢谢、再见
- C、舒心接待：微笑、问候、问询

2、沟通三要素：心态、关心、主动

3、微笑：不同熟悉度不同程度规范

4、眼神：体验真诚的关键；公务、社交、亲密

5、距离：让人舒适的要点；公众、社交、个人、亲密

(二) 沟通技巧：

1、五星沟通金钥匙：

- A、软垫式言辞：不好意思、打扰了、非常感谢。。。
- B、六大礼貌用语：您、请、对不起、没关系、谢谢、再见
- C、舒心接待：微笑、问候、问询

2、沟通三要素：心态、关心、主动

3、积极倾听

(1) 干扰倾听的四大因素：情感过滤、迫不及待等

(2) 倾听的5个层级：从心不在焉到用同理心听

(3) 积极倾听的反射话术

4、有效的发问技巧

(1) 了解事实与信息—开放式与封闭式问题

(2) 引导对方一问“YES”的问题

(3) 集中在问题解决—接受性与选择性问

5、同理心

同理心回答三要素

6、正向引导法

(1) 使用积极的词语

(2) 避免中性词

(3) 阻止负面词语

(4) 善用我代替你

7、赞美法

(1) 赞美人的十把飞刀

(2) 最受人欢迎的赞美项目

总结练习——模拟演练：

小组 PK，角色扮演，演练拍摄，打分点评

结论：

商务礼仪不仅展示个人素质，表现先进企业文化，还体现商务交往的较高境界。商务礼仪是商务交往的“润滑剂”，不仅能有效避免人际冲突，减少人与人之间摩擦，并且使商务交往变得轻松愉快，是商海取胜的法宝。