

《实用销售礼仪与营销技巧》

—— 打造企业形象，提升个人工作魅力

【课程收益】

- ◆ 从销售礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练；
- ◆ 帮助学员提升自身仪容仪表，行为举止礼仪，言语沟通等销售礼仪；
- ◆ 帮助学员有效识别客户，真正做到知己知彼；
- ◆ 通过培训让学员成为一名知礼懂礼、善于观察的人，实现个人和企业销售业绩上的双赢，做到从形象到素质的全面提升。

【课程背景】

“不学礼，无以立”。“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”老祖宗孔孟很早就教诲我们：不懂礼仪的人很难在社会上有立身之处。要想受人敬爱，必须敬爱他人，只有以礼待人才能以理服人，赢得他人的尊重。在竞争日趋激烈的今天，很多企业和员工也越发的认识到礼仪对企业和个人发展的重要性，甚至把礼仪规范当作企业和个人品牌一样的去经营，然后在经营过程中，却又存在很多困惑：商务交往中应该注意哪些礼仪礼节？如何进行自我形象设计、提升个人魅力？在对不同层次的客户接待、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？如何体现个人良好的精神风貌等等。

【课程目标】

通过现场演示、学员参与、案例讲评等方式使学员充分认识到礼仪在工作中的重要性，以及礼仪对于企业形象塑造和自身魅力形象培养的重要性。并使学员在工作中规范礼仪言行，提升企业服务品牌。

【课程对象】 适用于销售人员、全体员工。

【课程设计】

- 1、 本课程 2 天。
- 2、 本课程培训师 10 余年实战经历，结合经典案例，充分与学员分享、互动，强调简单实用。
- 3、 本课程运用理论讲授、示范演示、益智互动等培训形式。

- 4、 在课程讲解过程中直接演示、引领、指导学员完成课程设计的礼仪内容。边讲解、边演练、实操，加深学员对知识点的记忆。

【课程大纲】

模块一：礼仪的认识（案例为主）

- 壹、 礼仪就在身边
- 贰、 礼仪能帮助销售人员做什么？
- 参、 现代礼仪的分类
- 四、 销售中讲礼仪的几个关键时刻
- 伍、 学习运用礼仪的作用
- 六、 销售中如何操作礼仪

模块二：礼仪在销售中的具体应用（案例、演示、指导、体验）

壹、 企业形象与员工素养

- 1、 如何维护企业形象
 - 1) 维护企业形象的三要素
 - 2) 形象的重要作用
- 2、 如何维护自身形象
 - 1) 维护自身形象的两大问题
 - 2) 树立自身形象时的重要规则

贰、 销售礼仪之——妆容修饰

- 1、 男士仪容要求
- 2、 女士仪容要求
- 3、 肢体修饰
- 4、 化妆禁忌
- 5、 首饰要求
- 6、 男士仪容自照
- 7、 女士仪容自照

参、 销售礼仪之——着装

- 1、 男士西装穿着
- 2、 西装搭配
- 3、 女士职业女装
- 4、 女装禁忌

四、 销售礼仪之——销售仪态规范及肢体破解

- 1、 表情规范及心理破解

- 2、站姿规范及心理破解
- 3、坐姿规范及心理破解
- 4、行姿规范及心理破解
- 5、蹲姿规范及心理破解
- 6、手势规范及心理破解

伍、 销售礼仪之——销售用语

- 1、交谈礼仪
- 2、电话礼仪
 - 1) 座机使用
 - 2) 移动电话使用
- 3、礼仪中的沟通要点
 - 1) 沟通的重要性
 - 2) 沟通的分类
 - 3) 沟通过程模型

六、 销售礼仪之——接待规范

1. 引导礼仪
2. 问候礼仪
3. 介绍礼仪
4. 握手礼仪
5. 名片礼仪
6. 位次礼仪
 - 1) 行进位次
 - 2) 会客位次
 - 3) 会议位次

模块三：营销起始于有效沟通——沟通提升

讲授模式：行业案例、游戏互动、讨论分享、理论指导

一、沟通，要从“心”开始——互动游戏

- 1、常见的营销人员的沟通心态
- 2、营销人员必须掌握的沟通原理
- 3、与客户沟通时的基本要求

二、沟通，让服务更高效，让业绩更显著

- 1、凡事和客户讲清楚
- 2、让客户参与销售服务工作

3、主动与客户交流经验与教训

4、互通有无，实现信息共享

四、销售中哪些原因增加了沟通的难度

1、和客户背景不同容易造成曲解

2、虚假消息蒙蔽人眼

3、偏见会让人带上有色眼镜

4、经验主义害死人

5、情绪会影响人的判断力

五、实用销售沟通的四大技巧

1、如何与客户进行眼神沟通

2、如何提升销售人员的倾听技巧

3、恰当的提问巧妙促进销售

4、正确表达有效进行销售沟通

六、如何与不同类型的客户进行销售服务沟通

1、考拉型客户特点与沟通的方法

2、老虎型客户特点与沟通的方法

3、猫头鹰型客户特点与沟通的方法

4、孔雀型客户特点与沟通的方法

七、通过观察客户肢体动作破解其内心需求——现场肢体破解

1、对客户手臂的观察

2、对客户面部的观察

3、对客户腿部的观察

八、销售不是一个人的事情

1、我们不是一个人在战斗——团队认知

2、我们都是最棒的——互动游戏

【注】：以上课程内容可根据实际情况进行调整。