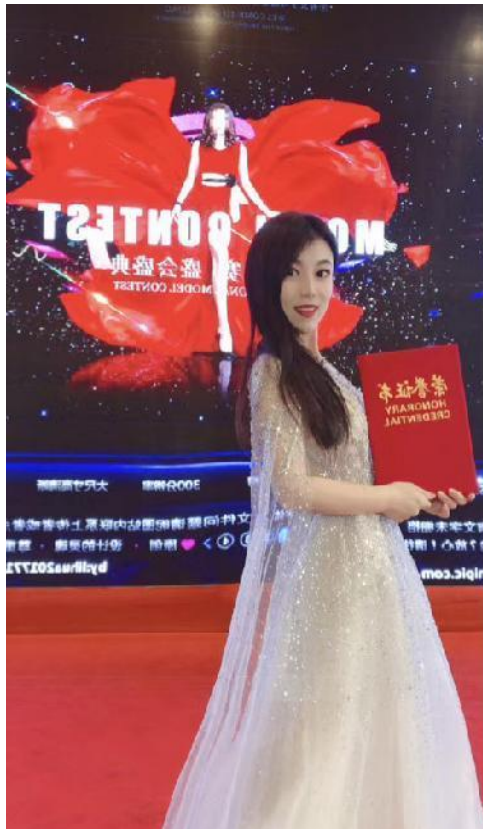


## 销售服务礼仪培训——潘老师礼仪专业为企业提供礼仪培训服务！



### 潘老师高级礼仪培训讲师

中国礼仪研究院院长

国际注册高级礼仪培训师

被河南省教育厅评为职业礼仪全国优秀

辅导教师

国际流行舞大赛决赛冠军

太平洋航空航天飞行公司执行 CEO

潘老师一站式礼仪教育创始人

百家城市文明建设礼仪顾问

女性学院特邀礼仪顾问

儿童礼仪教师礼仪品格教育产品课程的

研发和推广的专业儿童行为教育专家

.....

### 课程背景：

潘老师销售商务礼仪培训与潘老师职业素养提升主要是针对销售人员来进行的，潘老师提醒您作为一名销售人员，不仅仅是看销售能力的高下，还要看自身素质和礼仪，礼仪是一种无形的力量，在销售人员有形商务活动和销售的过程中，发挥着重要的作用。销售人员礼仪贯穿在销售的每个环节，它可以帮助销售人员更好地交流，让销售人员在和客户沟通的过程中赢得客户的好感、信任和尊重。

潘老师一站式礼仪培训——国内最专业的礼仪培训

### 课程特色：

数十个不同场景、不同对象下的服务案例，学员拿来即用，用了即有效；

内外兼修，与工作现状紧密结合；

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

**课程时间：**3天，6小时/天

**授课对象：**商业销售行业全体销售员

### **潘老师销售商务礼仪培训与职业素养提升课程大纲**

销售工作人员在与顾客交往时，第一印象十分重要。第一印象在心理学上称作“最首因效应”，是指人们初次对他人形成的印象，通俗地说，就是和他人初次见面进行几分钟谈话，对方在你身上所发觉的一切印象，包括仪表、礼节、言谈举止，对他人态度、表情，说话的声调、语调、姿态等诸多方面，人们依此对你的基本评价和看法。第一印象一旦形成，便很难改变。对销售工作人员来说，第一印象犹如生命一样重要，你给顾客的第一印象往往会决定交易的成败，顾客一旦对你产生好感，自然会对你和你推销的产品有了好感。如何把握与顾客初次见面短暂的时机，创造一个良好的第一印象呢？销售工作人员的仪表、举止、谈吐等方面的表现显得格外重要。

## **第一讲：销售商务礼仪的概述——初步认识商务礼仪**

一、什么是销售礼仪

二、销售为什么需要礼仪

公司发展需要加强礼仪

销售礼仪的功能

三、销售礼仪的原则

耐心、关心、爱心

善意、诚意

四、销售礼仪须律己敬人

## **第二讲：服务意识与工作态度提升**

一.为什么要不断提升服务

二.服务的标准

三.如今客户需要的三种服务

四.客户是如何从一线销售服务人员处流失的？

五.如何做好销售服务工作？

1.正确认识销售服务工作

2.制定一个目标

3.信心是做成事的基础

4.保持一个好心态

5.持续你的工作热情

## **第三讲：销售人员客户投诉处理技巧与沟通礼仪**

一.正确认识客户投诉

二.了解汽车行业客户投诉的主要原因

三.一线服务人员工作中哪些问题导致客户投诉？

四.客户投诉处理技巧——黄金五步骤

1.认真倾听

A 倾听的作用

B 倾听的 5 个层次

C 倾听中的反馈技巧

2.充分道歉

3.了解情况

4.提出解决方案

5.跟踪服务

五.与客户沟通的礼仪

1.与客户沟通过程中的尊重技巧

2.与客户沟通过程中的表达技巧

A 基于对方的利益表达

B 如何礼貌否定客户？

C 赞美要讲技巧

D 专业术语要深入浅出

## **第四讲：销售人员完美商务形象塑造——销售人员“形象”礼仪提升**

一.女销售人员形象礼仪

1.女销售人员的妆面与发型要求

2.女销售人员的制服套裙穿着原则

3.女销售人员的饰品佩戴礼仪

二.男销售人员形象礼仪

1.男销售人员的面部修饰与发型要求

2.男销售人员西装穿着要求

3.男性衬衫与领带礼仪

4.男销售人员着装三一定律

### **第五讲：销售人员仪态礼仪——好仪态，好标杆，销售服务人员“举止”礼仪**

1.鞠躬

2.迎客站姿

3.待客站姿

4.待客走姿

5.交流坐姿

6.整理蹲姿

7.特殊跪姿

8.相由心生：面部表情是人的内心感情的外现

9.手有所指，心有所思：待客手势的应用

### **第六讲：销售人员“接待”礼仪**

一.接待客户过程中的社交礼仪

二.店面接待细节

1.迎客三声、三到与送客礼仪

## 2.客户接待过程中的引导礼仪

A 行走引导

B 上下楼引导

C 电梯引导

E 开关门引导

## 3.接待中的倒水礼仪

A 倒水的方式

B 持杯的正确方式

C 正确为客户上水

D 倒水的顺序

## 第七讲：接待全程情景模拟演练总结

### 【师资力量】

培训师介绍：潘老师自 2012 年起一直在培训行业 8 年，在企业礼仪类内训、礼仪大赛指导、大型接待项目、服务体系提升项目、企业内训师打造等领域有深入研究和宝贵的实战经验，至今为各类大中型企业提供了 10000 人次；与此同时还受邀担任全国核心能力礼仪训练师资班礼仪导师、女子学院优雅仪态导师；先后多次参与《女王驾到》节目的录制，并担任礼仪主讲。