

销售礼仪与客户沟通技巧

授课讲师：何慧

课程概述：

作为一名销售人员，必须明白你给客户留下的第一印象是至关重要。

礼貌和规矩反映出一个人的修养水平、对于销售人员，要学会善于聆听他人的发言，从他人达到言谈中捕获有价值的信息，根据客户的需求，及时调整自己的策略。

销售人员的形象代表着公司的形象，同时也直接影响到销售人员的自信心态，本课程将从衣、食、行、交际等方面，结合大量的事例，全面引领销售人士在不同场合、不同情境下做的得体，看上去舒服，谈判上有足够的品味，从而正确看待销售这个工作，让销售工作成为真正受人尊重的职业。

课程目标：

- 1、对号入座符合自己的销售礼节现状
- 2、调整、改善、完善与塑造自身在销售活动中言谈和举止
- 3、掌握规范的销售行为的常识和技巧，改善销售与客户的关系
- 4、促使学员自身的职业特征和外在魅力得以强化，增强自信心

参训人员：30—40人

培训时限：2天，6小时/天



培训对象：销售等相关人员、全体员工

培训方法：培训师主讲，学员现场训练、互动、视频分析课程工具演练等

课程内容：

第壹章、 你销售的品质，影响了企业产品的高度

头脑风暴：最难忘的一次销售经验

小组讨论：销售成功的主要因素解析

- 1、销售的高度来源于职业素养
- 2、自我营销——通向巅峰的必经之路
- 3、和客户的交往无小事，事事要仔细
- 4、客户交往礼仪与职业塑造的关系

视频分析《乔吉拉德的销售圣经与礼仪实践》

5、阶段性总结回顾

第二章、销售交往的基础礼仪训练----肢体语言解析

视频分享：《知人知面亦知心》

案例分享：《1000 万大单背后的秘密》

1、销售接待的仪容、仪表，合适的才是最好的

- 1) 男女职员仪容的职场要求
- 2) 男女职员接待着装（工服）基本规律
- 3) 男女服饰穿戴原则
- 4) 接待人员着装忌讳
- 4) 饰物佩戴的注意事项

案例分析：形象所透露出来的小秘密

视频分享：《跟着电影学习形象秘密》

现场演练：职业形象 10+1 检测

2、接待仪态要中规中矩

- 1) 表情语：眼神和微笑
- 2) 体态语：站、坐、行、蹲，手势和心理状态

2.1 站姿训练

- 规范站姿训练和心理
- 不受欢迎的站姿

2.2 坐姿训练

- 规范坐姿训练和心理
- 几种不受欢迎的坐姿

2.3 走姿训练

- 规范走姿训练和心理
- 几种场景的走姿规范
- 几种不受欢迎的走姿

2.4 手势训练

- 常用手姿和心理
- 手势运用的注意

案例分享：《各国政要的肢体语言解析》

电影分析：《经典电影中的肢体语言解析》

实操：情景模拟与练习

3、根据工作中的场景设置而进行模拟演习

第三章、销售交往中的行为举止礼仪训练及心理解析

视频分享：《知彼解己的行为艺术》

案例分享：案例分享：世界 500 强商场销售案例

1、拜访礼仪的细节

和客户握手的礼仪

递换名片礼仪

如何称呼的礼仪

鞠躬和点头致意礼仪

2、交谈礼仪的注意细节

介绍礼仪

迎接客户的礼仪

送别客户的礼仪

递送物品的礼仪

引领礼仪及注意事项

3、根据工作中的场景设置而进行模拟演习

第四章、细节决定销售成败之待客之礼

视频分享：《北京爱情故事的高手公关》

1、上下梯廊、乘坐电梯

案例分享：《谁有资格当副总》

1) 电梯礼仪细节

2) 陪同领导乘电梯礼仪

3) 陪同顾客乘电梯礼仪

2、乘坐轿车座次排列

1) 各种车的座次

2) 现场进行交通环境下的演练

3、你在品食物别人在品你

1) 中西餐饮文化

2) 销售中餐宴请细节

3) 高端商务应酬之西餐宴请

视频分享：《跟着憨豆先生学礼仪》

案例分享：《王老板的饭局》

第五章、 销售商务拜访之----通讯礼仪

视频分享：《这是一个三秒钟的世界》

1、 电话礼仪体现销售素养

- 1) 电话递温情
- 2) 接听电话的艺术
- 3) 拨打电话有讲究
- 4) 挂断电话显礼仪

2、 手机使用的礼仪规范

3、 微信、邮件的使用礼仪

情景模拟：销售中的电话礼仪操练

第六章、 好沟通成就好业绩——有效沟通

1、 认识沟通与管理沟通

情景案例：认识自己惯用的沟通方式

2、 有效的沟通技巧

案例分析：常见的客户拜访中沟通的障碍

- 1) 与客户沟通中倾听有效信息
- 2) 为目标而说的技巧
- 3) 如何反馈达成目标统一

小组演练：根据工作中的实际情况排演案例分析解决

3、 客户四种类型分析

风格测试：人际风格类型测试

小组讨论：不同性格的人际特征有何共性？

- 1) 如何与不同性格特征的同事打交道
- 2) 赞美他人的心理解析和技巧运用

情景演练：实际客户拜访场景中遇到的沟通障碍进行演练

4、 所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念

课程工具预览下图：

