

房地产高端商务礼仪

培训老师：唐黛琳

培训对象

房地产从业人员、营销人员、客服人员、商务接待人员等。

课程目标

- 1.通过优质规范的行为礼仪培训，塑造学员的新形象，让学员了解礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态。
- 2.通过培训让学员掌握优质服务的技巧和重要的沟通技能，提升工作效率;为企业树立更优质的形象，为企业的发展带来更全面的收益。
- 3.通过培训有利于帮助销售人员获得现场销售应变的灵感与策略;学习并掌握独特的销售促成技能和沟通策略;明确销售人员培训目的：“成交才是硬道理”。

课程时间

2天（6小时/天）

授课方式

理论讲授+实战演练+案例讨论+培训游戏+经验分享+现场答疑

第一章：职业形象礼仪

- 壹、 如何给客户美好的第一印象？---推销产品前先推销自己
- 一、 房地产从业人员的仪容礼仪
 - (一) 面部修饰
 - (二) 发部修饰

(三) 女士化妆与男士面部护理的具体要领

(四) 肢部修饰

(五) 职场仪容的禁忌

二、 房地产从业人员的服饰礼仪

(一) 服饰的 TPO 原则

(二) 不同场合（日常工作、正式商务、社交休闲）的着装技巧

(三) 男士西装礼仪

(四) 女士职业装礼仪

(五) 房地产行业制服礼仪规范

(六) 打造高端商务形象的饰品礼仪

1. 女士饰品（丝巾、胸针、手表、耳环、项链等）的选择与搭配技巧

2. 男士饰品（手表、领带、袖扣等）的选择与搭配技巧

案例分享：

1. 徐峥面见泰国女王的衣着争议事件

2. 彭丽媛入选《名利场》最佳着装奖

3. 商界名人的职场着装正反案例分析

三、 学员职场形象点评与指导

第二章： 行为举止礼仪

一、 肢体语言的解读

二、 站姿训练

三、 坐姿训练

四、 走姿训练

五、 鞠躬训练

六、 手势训练

七、 完美表情训练

(一) 微笑训练

(二) 目光训练

案例分享：

1. 原一平的 38 种微笑
2. 曾国藩三千步识人法
3. 抖腿抖掉千万合同
4. 北大美女硕士因站姿被批

八、 房地产从业人员的礼貌语言规范

(一)礼貌语言的四个要素

1. 以客人为中心
2. 态度要真诚
3. 用词要准确
4. 语气要温和

(二)礼貌语言的五个要求

1. 声音优美
2. 表达恰当
3. 表情自然
4. 举止优雅
5. 口气清新

(三)常用“五声”服务用语

(四)服务禁忌用语

(案例分析、短片观看、示范、分组练习、现场模拟演练、讲师点评)

第三章：商务接待礼仪

壹、 名片礼仪

- (一) 名片交换的细节与禁忌
- (二) 递送名片的次序
- (三) 索取名片的方法

二、握手礼仪

- (一) 握手的时机
- (二) 握手的顺序
- (三) 握手的要领
- (四) 握手的禁忌

参、介绍礼仪

- (一) 称呼的学问
- (二) 自我介绍的原则和方法
- (三) 介绍他人的顺序、方法、禁忌

四、进出乘电梯礼仪

伍、位次礼仪

- (一) 行进位次礼仪（陪同引导、上下楼梯）
- (二) 会议、会见、谈判座次礼仪
- (三) 乘车（出租车、私家车）位次礼仪

六、电话礼仪

七、送别礼仪

第四章 客户沟通礼仪与技巧

一、有效沟通的 3A 法则

二、拉近与客户沟通距离的五大技巧

三、与客户高效沟通的六大法宝

- (一) 微笑是通行证
- (二) 说的技巧——吸引客户关注

1. 说什么与怎么说

2. 案例分享：客户为什么选择与她购房？（视频）

- (三) 倾听技巧——重视客户，用心倾听客户想法

案例分享：乔吉拉德的一次失败销售经历

- (四) 提问技巧——准确把握客户真实需求

(五) 赞美技巧——用赞美打动客户

案例分享：如何用真诚的赞美赢得客户？

情景模拟：现场角色扮演对客户进行赞美

(六) 同理心沟通技巧——建立信任关系

案例分享：张绍刚与刘莉莉沟通冲突的原因是什么？

四、 高效沟通六部曲

(一) 营造氛围

(二) 理解共赢

(三) 分析策划

(四) 提出方案

(五) 认同执行

(六) 实施检查

五、 商务交往六不谈

六、 私人交往五不问

七、 言谈礼仪四大禁忌

八、 电话沟通礼仪

第五章：商务应酬礼仪

一、 了解点茶文化

(一) 茶的七大种类

(二) 常用茶具的介绍与使用

(三) 茶艺冲泡的基本流程

(四) 品茶的礼仪与程序

二、 掌握点酒知识

(一) 酒的分类

(二) 斟酒的礼仪

(三) 敬酒的礼仪

(四) 饮酒的礼仪

三、 商务宴请礼仪

(一) 中餐礼仪

1. 商务宴请的5M原则
2. 中餐的座次礼仪
3. 点菜的原则与诀窍
4. 敬酒的顺序与技巧
5. 用餐礼仪八不准

(二) 西餐礼仪

1. 西餐的座次礼仪
2. 西餐餐具的摆放及用法
3. 正式西餐七道菜
4. 西餐中的酒与菜的配合
5. 遵守西餐女主人的指令语
6. 品尝红酒三步曲：观、闻、尝

第六章：奢侈品文化与品鉴

一、 奢侈品文化知识解读

- (一) 奢侈品的定义
- (二) 奢侈品的意义与价值
- (三) 奢侈品的五大主要特征
- (四) 客户使用奢侈品的心理分析
- (五) 如何利用奢侈品知识与高端客户建立沟通桥梁

二、 奢侈品的分类与顶级品牌介绍

(一) 顶级珠宝品牌介绍

1. Bvlgari 宝格丽
2. Cartier 卡地亚
3. Van Cleef & Arpels 梵克雅宝
4. Boucheron 宝诗龙

5. Tiffany & Co 蒂芙尼

(二) 顶级服饰品牌介绍

1. 爱马仕 (Hermes)

2. CHANEL 香奈儿

3. Dior 迪奥

4. Armani 阿玛尼

5. Givenchy 纪梵希

6. Burberry 博柏利

7. Gucci 古驰

8. LV 路易威登

9. Prada 普拉达

10. Valentino 华伦天奴

(三) 顶级腕表品牌介绍

1. Patek Philippe 百达翡丽

2. Audemars Piguet 爱彼

3. Piaget 伯爵

4. Jaeger-Le Coultre 积家

5. Vacheron Constantin 江诗丹顿

6. Rolex 劳力士

7. Cartier 卡地亚

8. 万国 IWC

9. LONGINES 浪琴

10. OMEGA 欧米茄

(四) 顶级汽车品牌介绍

1. Rolls-Royce 劳斯莱斯

2. Bentley 宾利

3. Porsche 保时捷

4. Maserati 玛莎拉蒂

5. [Lamborghini](#) 兰博基尼

6. Maybach 迈巴赫
7. Aston Martin [阿斯顿马丁](#)
8. Bugatti [布加迪](#)