

## 销售服务礼仪与营销沟通

——让每一位员工都成为您的代言人，  
使每一位顾客都愿意成为您的朋友。

何慧老师

### ▣ 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的，它往往决定着销售的成败。销售人员要不断提高语言的表达能力，要做到言语亲切、精炼、清晰，语调柔和、自然、甜润，语速适当。

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：

- 对号入座符合自己的销售礼节现状
- 调整、改善、完善与塑造自身在销售活动中言谈和举止
- 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
- 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

▣ 培训对象：销售等相关人员

▣ 培训方法：培训师主讲，辅以学员实际现场化妆、互动、视频分析课程工具演练等

▣ 工具落地：1、营销人员形象仪表 10+1 测试表

2、形象心理分析模型

3、精准电话沟通测评表

4、无障碍服务沟通测评工具

## □ 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的素养
- 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》

- 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、阶段性总结及课程回顾

## 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

- 1) 和客户握手的礼仪
- 2) 递换名片礼仪
- 3) 如何称呼的礼仪
- 4) 鞠躬和点头致意礼仪

### 2、交谈礼仪的注意细节

- 1) 介绍礼仪
- 2) 迎接客户的礼仪
- 3) 送别客户的礼仪
- 4) 递送物品的礼仪
- 5) 谈判之中要规范
- 6) 引领礼仪及注意事项

### 3、运用以上礼仪细节现场演练销售实战

## 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、你在品实物别人在品你

- 1) 中西餐饮文化
- 2) 销售中餐宴请细节
- 2) 高端商务应酬之西餐宴请

### 4、阶段性课程总结及承上启下

## 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) 接听电话礼仪规范
  - 3) 拨打电话礼仪规范
  - 4) 挂断电话礼仪规范
- 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

课程团队游戏导入

头脑风暴：你经历过最难忘销售失败的经历

视频分享：《高品质的销售沟通》

### 一、好销售源于好沟通

- 1、 职场中的语言沟通&非语言沟通
- 2、 非语言沟通的服务运用
  - 1) 副语言技巧
  - 2) 环境沟通
  - 3) 身体语言的解读
- 3、 SOFTEN 法则的工作运用

### 二、与客户无效沟通导致失败的障碍分析

### 三、如何拉近与客户的关系——听的技巧

- 1、 聆听寻找客户心理诉求
  - 1) 服务倾听的那些事：案例分析
  - 2) 服务倾听中常见障碍
  - 3) 服务销售中的5级倾听
  - 4) 小组模拟练习

### 四、如何让客户畅所欲言——问的诀窍

- 1) 好问题成就好人生
- 2) 服务营销的提问分类
- 3) 问话技巧模拟练习

### 五、如何让客户更喜欢——说的技巧

- 1、 案例分享：《凭什么拿下这笔大单》
- 2、 高频成交的秘诀——赞美三部曲
- 3、 赞美的十三把飞刀
- 4、 现场小组模拟练习

五、沟通学习技巧及禁忌

六、根据企业实战进行小组现场模拟练习

七、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念