

房地产置业顾问服务礼仪及沟通技巧

授课老师：何慧

■ 培训目的及意义(Meaning)

关注地产营销首先关注服务，卓越服务是当今成功企业存在的最高价值。在目前房地产市场风云变换之时，员工的个人素质、企业的服务形象工程更是“地产核心竞争力”的重要体现！客户第一、服务至上是当今地产企业经营的精髓，尤其对于地产行业而言，对服务品质的要求更高。没有统一的高品质服务接待礼仪，必将造成客户的流失。因此，高品质的服务接待礼仪成为地产行业走向卓越的根本。

■ 课程效果 (Effect)

本课程将通过优质综合服务接待礼仪一天的课程，系统而全面地提升参训人员整体职业素质，统一基、中层人员礼仪规范，打造地产企业之完美形象，从而提升客户的满意度，塑造企业的美誉度，使企业在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

■ 课程对象 (Object) 地产公司各部门、案场销售、及相关人员

■ 培训方法 (Methods)

结合成人的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动·团队竞赛·小组分享等

■ 培训时限(Time) 6小时 /1天

■ 课程主体内容 (Main points)

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
第一节：树立卓越的高端	1、领悟地产营销服务的真谛	课程目标： 激活员工主动服务

<p>地产服务意识</p>	<p>两会后未来房地产的趋势？</p> <p>视频：变化来了……</p> <p>引发思考：</p> <p>1) 你对自己岗位服务的认知？</p> <p>2) 房地产服务意识</p> <p>结论：大众式服务转变为精细化、小众、走心服务</p>	<p>的意识，探究地产服务礼仪的内涵</p>
<p>第二章节： 地产精英职业化形象塑造——形象走在实力前</p>	<p>1、高端地产的定位——职场着装 TPO 原则</p> <p>2、地产精英男士职业套装着装细节</p> <p>1) 职业装的穿着细节</p> <p>2) 衬衫及领带的选择</p> <p>3) 在客户/业主面前的仪表注意</p> <p>4) 裤装的禁忌及规范</p> <p>5) 皮鞋、袜子的搭配</p> <p>6) 让配饰成为你的增值器——手表、签字笔、公文包、眼镜</p> <p>3、地产精英女士职业装着装细节</p> <p>1) 怎样选择四季职业装？</p> <p>2) 裙装与裤装哪个更正式？</p>	<p>课程目标：</p> <p>运用 10+1 自我形象检测表自测形象是否符合公司规范要求，并根据身份着装、场合着装、以及目的着装 3 原则游刃有余学会怎样、何时运用形象塑造个人气场</p>

	<p>3) 巧配丝巾展现职场女人味</p> <p>4) 丝袜、皮鞋</p> <p>5) 女士着装禁忌</p> <p>6) 女士淡雅妆容</p> <p>4、阶段性总结及承上启下</p>	
<p>第三章节：</p> <p>高端地产行业</p> <p>16项标准服务</p> <p>礼仪</p>	<p>案例分享：《地产客户的心理诉求》</p> <p>1.迎接客户 10.与客户握手</p> <p>2.恭送客户 11.与客户交流</p> <p>3.引领宾客 12.名片递送</p> <p>4.引领进出门 13.沙盘展示</p> <p>5.上下楼梯 14.样板间参观</p> <p>6.出入电梯 15.尊客奉茶</p> <p>7.办公室敲门 16.眼神语气的信赖</p> <p>8.指示位置与方向</p> <p>9.介绍设施项目</p> <p>综合练习：基于工作流程，模拟接待客户流程进行礼仪技巧强化</p>	<p>课程目标：</p> <p>本章节把礼仪细节导入到具体工作流程中，让客户感觉有礼有节、周到舒适的服务礼数</p>
<p>第四章节：零</p> <p>障碍沟通——</p> <p>地产精英</p> <p>DISC沟通技</p>	<p>1、DISC之非言语沟通技巧——“55387定律”</p> <p>1) 如何塑造沟通亲和力</p> <p>2) Soler的客户视觉运用技巧</p> <p>2、DICS沟通表达——超级实用沟通技巧</p>	<p>课程目标：</p> <p>对于地产服务人员最重要的是如何理解不同性格的人并</p>

<p>巧</p>	<p>风格测试：人际风格类型测试</p> <p>小组讨论：不同性格的人际特征有何共性？</p> <p>视频欣赏：猜一猜他们的沟通是什么类型？</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) D型特质的人性格及沟通技巧 2) I型特质的人性格及沟通技巧 3) S型特质的人性格及沟通技巧 4) C型特质的人性格及沟通技巧 5) 赞美他人的心理解析和技巧运用 <p>情景演练：工作场景中遇到的沟通障碍进行演练</p> <p>3、阶段性总结及承上启下</p>	<p>与之沟通。其灵活性如何体现？本章中从 DISC 技巧之一——解析学习。</p>
<p>场景实操&结 训</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、以“情景剧”方式进行 1 天内容综合演练考评 2、针对课程中的细节进行提问答疑 3、所有章节总结回顾 4、行动方案：学习内化 5、合影留念及 PK 奖励 	<p>课程目标：</p> <p>总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>