

《销售礼仪与销售沟通谈判技巧》课程大纲

【课程收获】

- 1.使学员认知销售礼仪与其个人业绩、企业效益的密切联系；
- 2.塑造销售人员良好的职业形象，赢得销售的第一步成功；
- 3.掌握销售过程中表达尊重的仪态举止和高效的语言沟通；
- 4.梳理、设计或优化销售接待与拜访流程，让工作流程更规范、周到；
- 5.认识客情维护的重要性并掌握有效维护的方法；
- 6.了解谈判和销售处于同一时间所产生的特殊问题；
- 7.学习区分“需要”和“想要”的差别；
- 8.掌握谈判前进行有效计划的方法；
- 9.运用谈判技巧与策略，有效回避谈判过程中的压力与陷阱。

【课程对象】 销售人员

【课程时间】 2天/12课时

【培训形式】 理论讲解+案例体验+实战方法+情景演练+提问互动+分组讨论+精彩点评

【培训内容】

第一部分：销售礼仪

一、销售人员的职业形象塑造

- 1、如何利用形象给客户留下美好第一印象
- 2、职业人士的形象规范

二、销售会面礼仪

- 1.称呼礼仪
- 2.问候礼仪（问候方式、问候次序、问候禁忌）
- 3.介绍礼仪（自我介绍、中间介绍）
- 4.握手礼仪（时机、顺序、正确姿势）
- 5.名片礼仪（递送名片、接收名片、名片保存）

三、销售接待礼仪

- 1.事前准备（了解情况、制定方案、规范着装、布置环境、提前到达）
- 2.迎接宾客（机场、车站、酒店、办公地点）
- 3.引导入座（引领、陪同、行进楼梯与电梯位次；会谈、会议位次）
- 4.奉茶（选茶、茶具、沏茶、上茶）
- 5.寒暄（进入主题：时机、内容）
- 6.送行（起身在后、感谢来访、相送一程）

四、销售拜访礼仪

（一）拜访礼仪流程

- 1.拜访前准备（不打无准备的仗）
- 2.提前预约（预约方式、预约时间及禁忌）

- 3.明确目的（解决的问题、对方的问题、想要的结果、准备的资料和话术）
- 4.随手礼（契合对方兴趣、爱好和自己的品味）
- 5.自身仪表仪容（仪容标准、着装选择）

（二）拜访过程

- 1.时间观念（什么时候到比较得体）
- 2.通报后进入（正确进入办公室、会议室礼仪）
- 3.会面礼仪（会面四步骤，位次坐姿）
- 4.会面沟通（表情礼仪、谈话礼仪、距离礼仪）
- 5.沟通技巧（寒暄、赞美、同理、积极正面、善用提问）
- 6.把握时间（观察主人微表情、微动作，控制谈话时间和节奏）

（三）拜访道别

- 1.末尾效应
- 2.给下次会面预埋伏笔

练习：情景模拟——拜访企业负责人

五、销售宴客礼仪

- 1.中餐宴客的5M原则
- 2.中餐位次排列的重要法则
- 3.如何点菜
- 4.餐具使用礼仪
- 5.如何斟酒、祝酒（红酒与白酒）
- 6.席间谈话
- 7.商务用餐特殊情况处理

第二部分：销售沟通谈判技巧

一、学会问-问出并挖掘客户真实需求

- 1.了解客户心理，帮助客户找到他认为最合适的
- 2.学会问，察看并判断客户真实心理
- 3.销售心理学 SPIN 问语法

二、会沟通-分析引导客户心理价值

- 1、会沟通，建立客情关系决胜销售
- 2、学会听，听出客户的真实心理
- 3、说对话，说准我方优势特点

三、用策略-因人而异的博弈谈判策略

（一）销售谈判开局技巧

- 1.谈判目标的确定性与可行性判断分析
- 2.摸底后谈判开局，了解并改变对方底线与期望
- 3.试水温，预留让步空间
- 4.察看客户信号并判断提出成交请求的最佳时机

（二）谈判背后的心理博弈策略

- 1.增加议题由弱变强的策略，先声夺人策略与投石问路策略
- 2.增加谈判筹码主导谈判，小以博大会造势，运用情报/时间/沟通/性格/情商的力量

- 3.如何表达想表达的，如何应对不利于自己的问题，如何在错综复杂中快速发现决策人
- 4.掌控谈判情势的六大法则，运用先造势后还价策略，欲擒故纵与大智若愚策略
- 5.走马换将与与疲惫策略，权力有限与反客为主策略，休会策略与不开先例策略
- 6.先苦后甜策略与时间期限策略，声东击西策略、私下接触策略、不遗余利策略

四、促成成交-绝对成交的多赢谈判技巧

(一) 把握客户谈判心理的有条件让步

- 1.谈判两大博弈心理“底线与期望值”的运用
- 2.谈判=谈+判，重要的不是谈而是判
- 3.学会变脸，掌握成交前、中、后不同的营销策略
- 4.起死回生的快速成交谈判八大方法

(二) 绝对成交的价格谈判技巧

- 1) 探寻客户心理期望掌握以客户需求为核心的价格谈判技巧
- 2) 如何报价？如何让步？如何快速成交？
- 3) 报价的顺序及原则，双赢报价的区间范围
- 4) 谈判就是心理的博弈，就是相互妥协的过程
- 5) 掌握客户心理，替客户做决定，让步的策略与方法

五、销售客情维护

- 1.情感维护
- 2.资讯维护
- 3.新产品信息发布维护
- 4.产品售后维护
- 5.增值服务维护