

《置业顾问商务礼仪》课程大纲

【培训收益】

1. 通过培训使学员掌握置业顾问应具备的职业素养。
2. 通过培训使学员掌握置业顾问如何树立个人的职业形象。
3. 通过培训使学员掌握置业顾问在与客户交往中的礼仪常识和规范。
4. 通过培训使学员掌握置业顾问应如何与客户沟通等。

【培训对象】 置业顾问、售楼人员

【课程时间】 2天/12课时

【课程特色】

1. 体验式内训课堂，帮助学员及时消化理论知识掌握技巧。
2. 课堂气氛轻松活跃，现场及时解答实际疑难，让学习更加快乐有效。
3. 视需要设定当场考核，巩固学员学习成果并加深记忆。

【课程内容】

第一讲：房地产销售接待人员服务心态

一、什么是客户服务

1. 小组讨论
2. 客户服务的核心内容
3. 什么是顾客满意

二、树立优质客户服务意识

1. 案例分享
2. 你有正确的客户服务意识吗
3. 你是在为自己的工作

三、优质客户服务的价值

1. 打造服务利润链
2. 客户服务与销售同样重要
3. 深刻理解客户关系
4. 深刻理解客户服务
5. 客户服务仅仅履行职责是不够的

培训方式：小组研讨、案例分析、经验分享等

第二讲：置业顾问个人形象塑造

一、修饰仪表

1. 仪容仪表的重要性
2. 头发的颜色、清洁、长度；
3. 男士仪容仪表：面部、胡子、嘴唇、口腔、指甲、香水
4. 女士仪容仪表：化妆的重要性、化妆的原则

二、得体着装

1. 着装的原则
2. 男士西装的穿法
3. 男士配饰的选择
4. 女士着装的要求
5. 女士配饰的选择

培训方式：讲授、学员分享、学员演示、实操

第三讲：高端置业顾问优雅体态

1. 站姿
2. 坐姿
3. 步姿
4. 蹲姿
5. 鞠躬行礼
6. 手势

培训方式：学员演练、讲师点评、讲授、案例分析

第四讲：置业顾问完美表情训练

一、完美表情解释

二、微笑的功能及练习

1. 微笑的含义
2. 微笑的原则
3. 微笑与个人形象
4. 微笑与企业形象
5. 微笑的种类及场合的适用
6. 微笑练习

三、目光礼仪

1. 目光运用：亲密目光、商务目光、公务目光
2. 交谈目光
3. 倾听目光
4. 拒绝目光
5. 赞赏目光
6. 客户目光背后的情绪识别
7. 目光禁忌

培训方式：互动练习、案例分析、角色扮演等

第五讲：置业顾问与客户交往的礼仪

1. 递送和收受名片的礼仪
2. 握手的礼仪
3. 称呼的礼仪
4. 寒暄与问候的礼仪
5. 介绍礼仪
6. 交谈礼仪
7. 拜访中的礼仪
8. 接待客户的礼仪
9. 送客礼仪

培训方式：模拟、点评、分析、讲解

第六讲：客户接待礼仪

一、接待礼仪的要求

二、顾客进门（1、三声 2、三到）

三、和顾客的交流

四、和顾客的沟通

- 1、三A规则
- 2、“说什么”与“怎么说”
- 3、销售人员的“七不问”
- 4、倾听的作用
- 5、沟通的误区
- 6、洽谈座次的安排

【实战训练】赞美

【1】如何赞美单身客户

【2】如何赞美三口之家

【3】如何赞美三代同堂

【4】如何赞美男性

【5】如何赞美女性

五、客户接待礼仪情景模拟演练

- 1、迎宾礼节（致意礼、鞠躬礼）
- 2、引导礼仪——指引、指示的手势
- 3、递物、接物手势的运用要领示范
- 4、奉茶、倒水礼仪

【实战训练】客户常见异议问题话术沟通训练

【1】房子太贵了，再打一点折我就买了

【2】我要考虑考虑

【3】我只是过来看看，房价会跌再等等

【4】我请风水先生来看看

【5】客户看好，同伴不喜欢

【6】“给我这些资料，我看完再答复你”

【7】楼层层高不叫低

【8】绿化率不高，密度大

六、电梯、乘车礼仪

- 1、电梯进入顺序规范
- 2、电梯礼仪规范、等候电梯规范、
- 3、轿车位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌等

第七讲：通信及电话礼仪

一、接电话礼仪

1. 接听电话的时机
2. 亲切的第一声
3. 良好的姿态影响电话中的声音
4. 电话表情礼仪
5. 转接、留言、结束电话的基本技巧

电话接听注意点、动作及模拟实战话术训练

电话跟踪注意点、动作及话术模拟实战训练

二、拨打电话礼仪

1. 拨打电话的时机
2. 拨打电话前的准备
3. 谈话时间的控制

三、手机使用礼仪

电话邀约注意点、动作及话术模拟实战训练

四、销售人员收发传真及电子邮件的礼仪

培训方式：情景模拟、角色扮演、互动点评、案例分析、讲师讲解

第八讲：客户服务中的沟通技巧

1. 面对面沟通的基本功
2. 沟通中的积极性肢体语言呈现
3. 沟通中常见的不良肢体语言
4. 如何倾听客户
5. 如何向客户推销建议
6. 沟通中复述的技巧
7. 客户的四种人际风格及沟通技巧
8. 不同状况下与客户的沟通技巧

培训方式：案例分析、小组研讨、经常分享、互动点评

第九讲：置业顾问销售礼仪培训总结