

# 销售商务礼仪 1天

培训形式：讲授、训练、游戏、案例、角色体验、情景演练

培训特点：互动性、参与性、实操性强

## 课程收获：

- 1、销售人员和服务人员学会商务礼仪和接待，体现销售人员和服务人员的风度风范，展示个人魅力，体现个人修养，体现销售团队的整体精神风貌；
- 2、维护公司整体形象，塑造单位品牌服务形象，提升企业公众形象和美誉度；
- 3、增强销售团队和服务团队的竞争力和战斗力

## 课程大纲

### 第一部分：商务社交礼仪与训练---从容应对潇洒大方

#### 第一节、商务用餐的礼仪

中餐点菜礼仪

中餐座位安排

敬酒与喝酒礼仪

饭桌话题的禁忌

目标：使您与客户用餐时文明、高雅、彬彬有礼

#### 第二节、商务出行的礼仪

陪同步行礼仪

上下电梯礼仪

上下楼梯礼仪

轿车上的尊卑座次

目标：使您与客户出行时礼貌、训练有素

#### 第三节、日常社交礼仪-小中见大面面俱到

社交礼仪的五大原则

座位礼仪

称呼礼仪

握手礼仪

名片礼仪

自我介绍的礼仪

为他人作介绍的礼仪（为他人作介绍的手势、眼神、顺序）

目标：社交场合自信、大方、大受欢迎

## **第二部分：拜访礼仪—与客户缔结深厚情谊**

### **第一节、拜访礼仪**

拜访前的准备

拜访计划与行程安排

拜访中注意细节

拜访后总结与联络

与客户建立经常的联系的六大方法

目标：使您拜访客户彬彬有礼、专业、职业

### **第二节、馈赠礼仪**

如何发现与搜集对方的喜好

如何选购符合对方满意的礼物

如何送礼与馈赠礼物秘籍

目标：给每一位客户留下良好的印象，广结善缘

### **第三节、电话礼仪**

打电话前的准备

拨电话礼仪

接电话礼仪

接听电话的注意事项

目标：看不见的影象更充满想象与魅力

## **第三部分：商务沟通礼仪—与客户先谈友谊后谈生意**

影响谈话氛围和效果的因素

学会聆听的艺术

如何发掘客户需求

如何赞美客户

如何选择客户喜好的话题

谈话礼仪与禁忌

商务谈判注意细节

客户发怒与抱怨的应对技巧

如何销售与扩大销售