

《销售沟通礼仪与沟通技巧》

(标准版：12课时)

【课程背景】

进入服务经济时代，“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是销售服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好服务工作、取得客户的信任，良好的职业心态和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。

真正做到“以客户为中心”，服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户的认可和信任。

《销售沟通礼仪与职业心态塑造》课程的目标，是内外兼修（一修内在，二修外在）——从思想上重新认识自我，打造阳光心态，树立服务意识，来适应竞争激烈的新经济条件，使员工了解新经济条件下的职业使命、心态、责任、角色、精神、能力、行为标准与综合素养。能够在服务工作中充分展示自己；能够以恰当的方式与他人沟通。把良好形象和优质服务结合起来，能够在同业竞争中脱颖而出。

【课程目标】

- 1、掌握现代服务场合中通用的礼仪规范。
- 2、提升服务意识，打造良好的职业素养。
- 3、缓解职业压力，调整职业心态，做快乐的品位职业人士
- 4、提升个人沟通能力，掌握礼貌沟通的基本要素；
- 5、提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，为个人的发展和企业的发展奠定良好的人际关系基础。

【课程特色】

- 1、内外兼修，与现代服务工作现状紧密结合；
- 2、理论和实践相结合，简单、易学、实用；
- 3、突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

【授课对象】 销售经理

【课程纲要】

第一章：沟通礼仪与职业心态

一、沟通礼仪

- 1、沟通礼仪的主要内容、特点、基本原则
- 2、职业形象的构成要素、传达的信息及作用：个人层面、企业层面

3、职业生涯中应普遍遵循的礼仪原则分享知识和经验；在学习中找到乐趣

二、职业心态

- 1、案例分析：美国监狱的故事
- 2、我为什么而工作
- 3、我为谁而工作（“谁给我发工资”的启示）
- 4、我应该怎么做（职业能力：态度 > 技能）
- 5、打造阳光心态，树立危机意识

培训方式：分析、讲解、提问

第二章：销售人士形象、举止礼仪

一、客服人员形象礼仪

销售人士着装的基本原则、个性原则、和谐原则、TPO 原则

- 1、客服人员仪容规范
- 2、西装及领带礼仪
- 3、鞋袜的搭配常识
- 4、首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
- 5、发式发型的职业要求
- 6、女士化妆与男士修面的具体要领
- 7、女士化妆技巧

总结：自我形象检查与重新塑造

二、客服人员举止礼仪

- 1、站姿规范-站姿禁忌（含训练）
- 2、坐姿规范-坐姿禁忌（含训练）
- 3、走姿规范-走姿禁忌（含训练）
- 4、正确蹲姿
- 5、谋面礼仪

5.1 指引、指示

5.2 几种致意的方式

5.3 递物接物

- 6、不受欢迎的身体语言

培训方式：分析、讲解、演示

- 7、递物、接物、手势的运用要领示范与训练
- 8、眼神的运用与规范
- 9、微笑的魅力与训练
- 10、举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

培训方式：讲解、示范、训练、点评

第三章：客服人员接待礼仪规范详解

一、接待礼仪

- 1、称呼---称呼的基本要求与规范、禁忌等
- 2、致意---致意的种类、方法、规范与禁忌等
- 3、名片---名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌等
- 4、握手---握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
- 5、介绍---介绍的分类：他人介绍的要求与顺序、介绍的手势与规范等
- 6、握手、名片、奉茶、水、递物、接物、手势的运用要领示范与训练

二、同行礼仪

- 1、同行的礼仪规范
- 2、电梯和乘车礼仪
- 3、电梯进入顺序规范

三、沟通礼貌用语

- 1、听不清楚对方说的话时
- 2、当客户要找的人不在时
- 3、当客户投诉时
- 4、如职权或能力不能解决时
- 5、当投诉不能立即处理时

四、文书处理

第四章：商务交往及销售沟通艺术

一、影响沟通的四个因素

二、沟通的障碍

游戏：听者画画

三、有效沟通的倾听技巧

四、有效沟通的提问技巧

练习：提问练习

五、如何通过肢体语言读懂人心，让一切尽在掌握

六、如何与不同类型的人打交道

七、如何号召人心——巧妙说服别人的九种方法

八、提升你的人际沟通能力——为人处世的12条黄金定律

第四章：客户异议处理技巧——将投诉制止在萌芽中

案例分析：倍受零落的感受（我在某售楼处的经历）

一、正确对待异议

二、处理异议的原则

三、处理异议的方法