

会所礼仪与职业形象塑造课程大纲

会所销售礼仪与职业形象塑造针对会所所有销售人员进行整个服务礼仪与形象塑造的培训，因为科技的发展，信息的发达，企业的产品和营销策略都很容易被竞争对手模仿，但是会所销售人员的整体氛围，员工的整体素质和企业形象确实不可复制的。

现在的门店连锁经营，比商品竞争更重要的就是服务的竞争，想要给顾客提供更优质，更贴心的服务，一套有形，规范，系统的服务礼仪是非常重要的，谁的服务能让顾客感动和信服，谁才是最终的赢家。

会所销售礼仪与职业形象塑造介绍

培训时间：1天

培训地点：客户自定

培训对象：门店销售人员，导购人员，店长；

培训讲师：



ACI（美国认证协会）认证国际注册心理咨询师

ACI（美国认证协会）礼仪培训师资格认证

国家注册企业培训师

知人善任&知己解彼的 DISC®认证顾问

职场幸福学（职场职业规划）授权讲师

“我是好讲师”大赛全国百强

新精英职业规划师

广东省企业培训研究会理事

培训背景：

“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。

职业形象是外在的，职业素质才是内在的，门店销售礼仪与职业形象塑造课程从门店销售人员的服务意识上改变，树立服务意识，打造阳光心态，在服务工作中充分认识自己，能够以恰当的方式与他人沟通，把良好的形象和优质服务结合起来，能够在同业竞争中脱颖而出。

培训收益：

1. 通过培训掌握现代门店销售服务场合中的礼仪规范；
2. 通过培训提升服务意识，打造门店销售人员良好的职业形象；
3. 通过培训塑造与本职业相吻合的个人职业形象，来塑造良好的企业形象；
4. 通过培训提升个人沟通能力，掌握礼貌沟通的基本要素；
5. 通过培训提升个人交际能力，建立和谐积极的人际氛围；

门店销售礼仪与职业形象塑造课程大纲

第一讲：有礼走遍天下--认知销售礼仪

- 一、认识门店销售礼仪
- 二、熟悉销售礼仪的功能
- 三、掌握销售礼仪的特征

第二讲：礼仪----销售成功的关键

- 一、不可忽视的礼仪细节
- 二、讲究说话的艺术
 1. 用令客户舒服的语言
 2. 多用通俗语言
 3. 说话把握分寸

三、动态的外表---举止礼仪

1. 坐如钟之坐有坐相
2. 站如松之青松的气宇
3. 行如风之潇洒优美

四、忌不雅

1. 不当众瘙痒
2. 不随地吐痰
3. 不随意玩手机
4. 不随意打哈欠，伸懒腰
5. 不当众照镜子
6. 不藐视客户

五、握手的学问

1. 握手的先后
2. 握手的方式
3. 握手的避讳

第三讲：职业形象塑造的第一印象

一、衣着形象

- 1) 、TPO 原则
- 2) 、男门店销售的穿衣学问
 1. 西装的选择
 2. 领带的搭配
 3. 衬衫的质地
- 3) 、女销售员的着装建议
 1. 保持衣服平整

2. 饰品要适量

4)、女性穿着两忌

1. 忌穿着暴露
2. 忌“内衣外穿”

二、仪容形象

1)、男士仪容重在“洁”

1. 干净、整洁、大方
2. 整体格调健康舒适
3. 养成自我保健意识

2)、女士仪容重在“雅”

1. 妆容配合气质
2. 典雅不失清新
3. 亮丽但不俗气

第四讲：良好的身体语言--细节成就销售过程

一、眼睛的礼仪

1. 了解目光的礼节
2. 注意目光的焦点

二、适度的微笑

三、营造愉快的气氛

1. 问候和寒暄
2. 真诚的赞美
3. 学会开玩笑

第五讲：做好你的开场白--沟通走好销售每一步

一、利用好奇心开场

二、正话反说开场白

三、设身处地开场白

四、称赞顾客开场白

第六讲：门店销售人员必备的素质

一、若让客户相信你，首先要自己相信自己

二、不断学习

三、善于与客户交流

四、知识面要广

五、高度的热忱和服务心

六、非凡的亲合力

七、坚定的信心，永不言弃

第七讲：门店销售礼仪与职业形象塑造总结

后记：门店销售礼仪与职业形象塑造表示，一个优秀的门店销售人员，一定要有良好的自身素质，一个优秀的门店销售人员，一定要比其他人更注重礼仪和形象，将形象看做自身素质之一。这样在与客户交流时，第一印象就赢了。