
礼赢商运 一见倾心

——高端地产销售礼仪提升法则

课程背景：

地产销售人员担任着买卖双方中间人、地产项目代言人的重要角色，一个地产项目的销售队伍几乎承接了与该项目有关的所有客户接访工作，无论是成交与否，客户走出售楼部时都会头脑中形成关于该项目的整体形象，这形象主要源于您的销售队伍。在国家宏观调控、客户观望、行业竞争不断加剧等综合因素影响下，您的楼盘以什么样的形象屹立于公众，全在第一时间、第一时间与客户接触的销售人员。所以，拥有一支怎样的销售队伍就会拥有什么样的企业文化和楼盘形象。

本课程以地产为核心业务的高端销售为依据，因地产开发企业一直都是本着“以人为本”的思想扎实地做事，以业主为本，为其提供特定高端生活方式；以客户为本，为其提供最细致周到的服务；最可贵的是，地产以员工为本，并视其为所成就的顶级品质的最坚固基石。

课程收益：

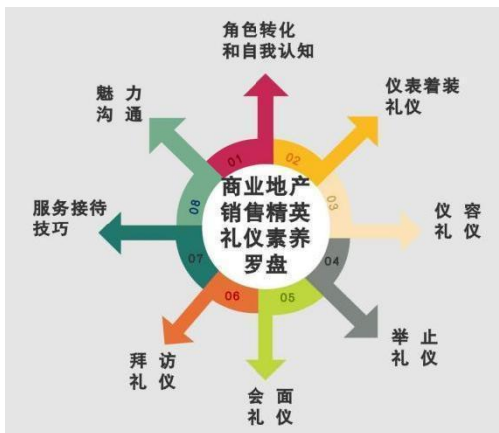
- 地产销售人员掌握商务礼仪知识，灵活应对各种社交场合
- 学会着装庄重、举止优雅、言谈得体，彰显个人及企业的高品质
- 掌握地产销售高效沟通技巧，准确捕捉客户心思
- 提升人际关系能力，建立和谐人际氛围，为个人和企业发展奠定良好基础
- “个人形象+楼盘良好形象”完美结合，赢得客户信任，创造良好的业绩效益

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：房地产置业顾问、渠道销售、客服、案场经理、总监

课程方式：案例分析、角色扮演、示范指导、短片播放、互动游戏、图片展示等

课程模型：



课程大纲

开场：破冰分组&课堂约定

课程导入

- 一、 我们如何理解“礼仪”是什么
- 二、 礼仪对销售的四大促进作用是什么

第一讲：优秀地产销售顾问角色转化和自我认知

一、 正确认识销售和客户

1. 树立正确的销售观
 - 1) 销售是光荣和高尚的行业
 - 2) 销售是充满竞争和挑战的行业
 - 3) 优秀地产销售的心理角色定位是什么？
 - 4) 自我价值观定位
 - a 我为什么要从事楼盘销售工作？
 - b 我为什么要到**工作而不是其他企业？
 - c 我的自身价值在企业中如何体现？

案例解析：我卖的不是房子，更是家

案例解析：房地产销售激励大师

2. 树立正确的客户观

- 1) 客户是什么
- 2) 客户喜欢什么样的地产销售人员
- 3) 优秀地产销售人员的客户观

二、优秀地产销售顾问应具备的职业素养

1. 优秀地产销售顾问品格的力量

- 1) 仁爱—五常“仁”为先
- 2) 包容—接纳并理解别人不成熟的表现
- 3) 忠诚—无论如何都坚定地履行承诺
- 4) 感恩—品格真正的快乐，而不被扰乱心性
- 5) 尽责—努力做好角色内应做的事

案例解析：习大大的 24 字价值观

2. 优秀地产销售顾问的摩托车理论——心态的艺术

- 1) 找寻动力的源泉
- 2) 自我肯定的态度
- 3) 拥有成功的渴望
- 4) 坚持不懈的精神

视频解析：人生不设限

互动练习：地产销售顾问面对拒绝如何调整心态？

三、优秀地产销售顾问团队合作的核心信念

-
- 1.团队合作的六大原则
 - 2.如何培养团队中的协作精神
 - 3.团队协作的公式运用： $1+1 > 2$ 的团队协作
 - 4.团队协作中的关键时刻： $100-1=0$ 的零差评服务

第二讲：优秀地产销售顾问成功的外在形象修炼

一、影响人际关系的心理效应

- 1.首因效应在销售中的运用
- 2.近因效应在销售中的运用
- 3.光环效应在销售中的运用
- 4.刻板印象在在销售中的运用

案例解析：第一印象背后的 7 年负面影响

二、优秀地产销售顾问仪表着装礼仪

1. 商务着装的基本原则
2. 常见着装误区点评
3. 男士西装及领带礼仪
4. 女士穿着职业装的礼仪
5. 鞋袜的搭配常识
6. 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
7. 各类职业形象着装方式

案例解析：奥巴马的西装门

案例解析：万科地产销售顾问着装礼仪

分组训练：地产销售顾问分组进行自我形象检查与重新塑造

三、优秀地产销售顾问仪容礼仪

1. 发式发型的职业要求
2. 女士化妆与男士修面的具体要领
3. 女士淡妆技巧
4. 职场仪容的禁忌

案例解析：保利地产销售顾问仪容礼仪

分组训练：地产销售顾问分组进行仪容指点和点评

第三讲：优秀地产销售顾问举止礼仪

一、神态礼仪训练

1. 眼神礼仪规范、禁忌（含训练）
2. 微笑礼仪规范、禁忌（含训练）

二、优秀地产销售人员站、坐、走、蹲仪态礼仪

1. 站姿中的气场解读、站姿规范、禁忌（含训练）
2. 坐姿中的气场解读、坐姿规范、禁忌（含训练）
3. 走姿中的气场解读、走姿规范、禁忌（含训练）

4. 蹲姿规范、禁忌（含训练）

三、优秀地产销售顾问手势礼仪

1. 手势文化

2. 五种手势场景运用训练

案例解析：美国国务卿的手势礼仪

四、最美姿态——鞠躬礼仪

1. 鞠躬礼仪含义及起源

2. 鞠躬礼仪场合

3. 15.30.45 度鞠躬练习运用

实操练习：地产销售顾问分组进行微笑、眼神、站、坐、走、蹲礼仪训练

第四讲：优秀地产销售顾问社交会面礼仪

一、时间礼仪

1. 时间颗粒度

2. 客户拜访、接待中的时间礼仪

案例解析：王健林的时间颗粒度

二、问候礼仪

1. 遇尊者问候礼仪

2. 赢得职场好人缘的问候礼仪三核心

实操训练：地产销售人员与客户的“面相问”

三、握手礼仪

-
- 1.谁先伸手？---看场合辨人物
 - 2.如何用你的手握出经济效益？
 - 3.如何从握手中判断对方的性格

案例解析：特朗普的握手“杀”

四、称呼礼仪

1. 称呼心理学
2. 称呼的技巧
3. 称呼的禁忌

五、介绍礼仪

1. 自我介绍的礼仪（不同场合的自我介绍）
2. 居中介绍的礼仪（如何通过居中介绍突出对客户尊重）

案例解析：地产销售顾问小王不受客户重视的原因是什么

六、名片礼仪---名片中的客户关系管理

- 1.名片 1.0 礼仪
- 2.名片 2.0 礼仪
- 3.第一次见面怕忘记客户名字怎么办
- 4.从细节管理做好客户关系

七、四种空间距离礼仪

- 1.不要闯入对方的个人空间
- 2.销售会面中的最佳身体距离

八、避免对立的方位礼仪

- 1.销售会面中如何通过方位迅速拉近距离

2.我们应该做客户的左手边还是右手边

九、奉茶礼仪

1.杯具与茶叶的选择

2.茶水放置的位置

3.茶水的温度及水量

案例解析：苏东坡的案例

第五讲：用高情商沟通技巧破解一切障碍

一、关注沟通之门

1. 沟通之门打开的标志

2. 如何之门关闭后如何打开

3. 沟通中如何选择正确的聊天话题

二、沟通中倾听的技巧

1.通过《楚汉争霸》来看倾听的重要性

2.销售中如何让客户知道你在听

3.销售中如何做到设身处地为理解而听

4.销售中如何使用黄金静默法则让客户把话说完

5.销售倾听中的三个层次

视频解析：青梅煮酒论英雄

互动练习：积极倾听与消极倾听的对比分析

三、如何让沟通语言更加温度化

1.声音与影响力

2.声音表情四要素

3.地产销售人员的语言禁忌

互动练习：语速练习与声音色彩练习

四、高情商沟通的表达工具一：尊重表达的四部曲

1.观察

2.感受

3.需要

4.请求

现场练习：多个案例的实操练习

视频解析：王毅怒怼加拿大记者

五、高情商沟通的表达工具二：销售中一对一对话的四大关键模型

1.嗯（语言认同技巧）

2.啊（身体语言认同技巧）

3.哇（赞美技巧）

4.咦（提问技巧）

现场练习：嗯啊哇咦的现场实操运用

六、电话沟通礼仪

1.打电话礼仪

2.接电话礼仪

3.挂断电话礼仪

现场练习：电话接听的多个场景演练

七、网络礼仪

1. 电子邮件沟通礼仪
2. 微信沟通的礼仪

案例解析：因回复“嗯”而上了头条的新闻

第六讲：优秀地产销售顾问拜访和接待礼仪

一、优秀地产销售人员拜访礼仪

1. 拜访前的信任建立
 - 1) 职业信任建立
 - 2) 专业信任建立
 - 3) 利益信任建立
2. 拜访中的礼仪
 - 1) 拜访的 10 到 30 分钟原则
 - 2) 交谈的基本要求、话题禁忌
3. 适时告辞

案例解析：被拒绝的王先生

4. 座次礼仪
 - 1) 会议座次礼仪
 - 2) 照相座次礼仪
 - 3) 其他座次礼仪
5. 同行位次、上下楼梯、进出房门、搭乘电梯礼仪规范
6. 搭乘轿车礼仪规范

案例解析：融创地产销售人员拜访礼仪

场景训练：分组进行场景模拟训练

二、优秀地产销售人员服务接待礼仪

1. 迎接客户的准备工作
2. 客户到访的迎接工作
3. 前台接待服务谈话技巧
4. 置业顾问接待谈话技巧
5. 让客户等候时谈话技巧
6. 赞美与道歉的技巧
7. 如何为追访做好准备

案例解析：《华润地产销售人员服务接待礼仪》

分组训练：地产销售人员分组进行客户接待的全程动作和话术礼仪训练

第七讲：从知道到做到

1. 复盘总结
2. 个人知识管理
3. 721 学习法则
4. 21 天礼仪打卡表打卡要求