
销售礼仪与沟通技巧

课程背景：

随着当前各行各业竞争的日益激烈，企业销售的个性化要求越来越高；同行竞争日益白热化，客户自主选择意识日益增强，时刻考验销售的营销实力。作为企业与客户的桥梁，销售承担着非常重要的服务传递作用。如何快速提升销售的服务礼仪意识塑造个人品牌？销售能力？掌握销售机会获得成功？如何分析客户心理、制定营销策略？如何维护客户关系？本课程将与您系统分析企业销售业务实质，快速提升销售的个人品牌塑造与业务营销的综合实力

课程收益：

通过课程的学习，帮助学员掌握礼仪背后传递的深层次内涵；

通过课程中所涉及的方法，帮助学员提升在销售过程中的销售技巧；

通过课程中的启发，挖掘学员的销售潜能；塑造职业化形象；提升综合素养

通过课程中的工具，让学员建立自信，懂得提升业绩从提升自己做起，关注大趋势并不断创新。

课程对象：企业销售人员

授课方式：理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

课程时长：2天，6小时\天

课程结构：



课程大纲:

第一讲：销售精英的角色转换与自我认知

一、销售礼仪素养的基本概述

1.销售礼仪的概念

2.销售礼仪的三个支点

案例解析：乔吉拉德的销售

3.销售礼仪对销售工作的价值

案例解析：日本推销之神原一平

4.如何在工作与生活中践行好礼仪

图片解析：主持人与培训师

二、销售精英应具备的职业素养

1.销售精英的角色认知

案例解析：安家

2.销售精英的素质要求

1) 基本素质

2) 心理素质

3.销售精英在销售中应遵循的原则

4.销售精英四种职业心态塑造

视频解析：尼克胡哲

互动探讨：你认识你自己吗

第二讲：价值百万的销售精英形象塑造

一、第一印象的重要性

- 1.关于职业形象的认知
- 2.影响第一印象的三个关键密码

二、销售精英的仪容礼仪规范

1. 商务场合中发型基本要求

图片解析：发型中隐藏的品牌气场

2. 妆点人生——销售精英的妆容要求，妆成有却无化妆法

实操演练：现场演示指导讲解

- 3.仪容礼仪的禁忌

三、销售精英的仪表礼仪规范

1. 销售精英穿着的 TPOR 原则
2. 销售精英女士职业着装秘籍
 - 1) 商务场合中的职业套装，你穿对了吗？
 - 2) 皮鞋、丝袜的穿着
 - 3) 配饰：丝巾，饰品等
- 3.销售精英男士职业着装秘籍
 - 1)职业西服、西裤如何穿着？
 - 2)衬衫的穿着细节
 - 3)领带的搭配
 - 4)皮鞋、袜子
- 4.销售中如何通过气味来加深别人对自己的印象
 - 1) 气味决定印象
 - 2) 高效利用香味

5.仪表礼仪的禁忌

案例解析：比尔盖茨的西装穿着

形象自检：分组对立站立，自检着装是否标准

第三讲：销售精英的视觉动态礼仪规范

一、如何通过目光礼仪让客户感受到信任

1.目光礼仪—用不让对方“畏惧”的眼神交流

- 1) 目光交流的时长
- 2) 目光交流的方向
- 3) 目光交流的强度

案例解析：目光交流时长与性别和双方距离、性别的关系

实操演练：灵动的眼神训练

二、如何通过微笑礼仪让客户尊重和关注

案例解析：迪士尼员工的录用标准

- 1.微笑的作用
- 2.微笑的时机
- 3.贵人笑新说
- 4.“会心微笑”与“表面微笑”的区分与心理暗示

实操演练：筷子微笑练习法，面部反馈法，学员分小组实操演练

二、规范标准的仪态礼仪训练

1. 站姿中的气场解读及标准站姿训练

- 1) 夹纸站立法

2) 顶书站立法

3) 十一点靠墙站立法

案例解析：销售中不良站姿带给客户的心理暗示

实操演练：学员分小组实操演练

2. 坐姿中的心理学解读及标准坐姿训练

1) 女士坐姿正坐式、交叠式、一侧式、前后式

2) 男士坐姿正坐式、交叠式

案例解析：日常工作中常见的错误坐姿

实操演练：学员分小组实操演练

3. 标准蹲姿、行姿训练

1) 女士蹲姿基础蹲姿莲花蹲姿

2) 男士蹲姿基础蹲姿

3) 女士行姿一字步行姿

4) 男士行姿二字步行姿

案例解析：日常工作中常见的错误走姿与蹲姿

实操演练：学员分小组实操演练

4. 手上语言——标准手势训练

1) 手势中的风水学

2) 销售场景中常用的几种手势规范

案例解析：日常工作中常见的错误手势

实操演练：学员分小组实操演练老师实际落地指导

第四讲：销售实战中的礼仪应用

一、销售场合的日常会面礼仪

1. 距离的奥秘

1) 四种距离的界定（游戏导入）

2) 四种距离的巧妙应用策略

2. 称谓礼仪——称谓中看出交往态度

1) 国际化的称呼标准

2) 销售中的称呼使用

案例解析：通过曹操看称呼中的心理学

案例解析：易中天先生的称谓观

3. 商务握手——这三到五秒钟体现热情、可信赖度与性格

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) 如何从握手中判断性格

案例解析：张伯伦与希特勒

视频解析：特朗普的“握手杀”

实操演练：学员分小组实操演练

4. 商务名片的递送-先尊重自己的名片，别人才会尊重你

1) 名片 1.0 礼仪关于交换、取、递、接、放名片规范

2) 名片 2.0 礼仪——如何利用名片 2.0 礼仪做好客户关系管理

总结：心理学效应-我们喜欢喜欢我们的人

5.商务介绍礼仪——记忆从介绍的那一刻开始

- 1) 自我介绍的三要素
- 2) 为他人做介绍的技巧
- 3) 集体介绍的关键点

二、商务引导礼仪——永远存在于最恰当的位置

- 1.上下楼梯的引导方式
- 2.搭乘电梯的礼仪
- 3.进出房门礼仪
- 4.同行位次礼仪
- 2.会谈座次安排

三、商务会谈位次安排

案例解析：伊万卡的位次

- 1.谈判横桌式座次
- 2.谈判竖桌式座次
- 3.商务签约座次

四、商务汽车座次安排

- 1.五座车座次安排
- 2.七座车座次安排

情景模拟：乘车

第五讲：销售中的拜访与迎送礼仪

一、商务拜访礼仪

1. 拜访礼仪的流程
2. 拜访前的有约在先
3. 拜访前的准备
4. 拜访中的礼仪

案例解析：被拒绝的李先生

二、商务接待迎送礼仪

1. 商务迎接礼仪——掌握火候最关键
 - 1) 迎接的身份对等原则
 - 2) 主随客便原则
 - 3) 迎接的“先来”原则

2. 奉茶礼仪

案例解析：苏东坡的故事

- 1) 奉茶提醒你的态度
- 2) 奉茶中不应忽略的细节

3.商务送别礼仪——三分迎七分送

1)送别客人的规格

2)送别客人的方式

3)送别的“后走”原则

4) 送别中的礼品馈赠礼仪

三、销售中的商务宴请礼仪

1) 中餐接待的禁忌

2) 西餐接待的禁忌

3) 酒桌上的那些事

4) 菜谱的门道

5) 结账的细节

第六讲：销售中的高情商沟通技巧提升

一、关于沟通的基本概述

(一)、沟通的定义及过程

1.沟通的定义

2.沟通的过程模型（编码、解码、沟通渠道的关键要素）

3.如何消除沟通中的漏斗现象

(二)、沟通中的关键要素

1.沟通的原理

2.如何做一个目标明确的沟通者

3.如何塑造安全的沟通环境

二、沟通营销的四大流程

(一) 望——痕迹识人

1.沟通营销中如何进行痕迹识人

1) 个人属性

2) 言谈

3) 微表情解析及行为背后的意义

视频解析：Lie to me

案例解析：爬过悬崖断壁

2.快速区分不同类型的客户群及对策实战

1) 视觉型客户

2) 听觉型客户

3) 触觉型客户

3.如何识别客户的购买信号

(二) 闻——听出动机，听出尊重，听出策略

1. 有效倾听的关键要素

2.倾听的三个层次

案例解析：杜拉拉升职记

3.瞬间产生信赖感的聆听四步法则——恩、啊、哇、噢

1) 恩——同频原则

2) 啊——认可原则

3) 哇——赞美原则

4) 噢——互动原则

4.赞美中的三个层次

5.如何使用赞美中的二级反馈让你的客户关系更进一步

(三) 问——探寻需求、解除抗拒就在呼吸之间问的模式

1.什么样的问题才能产生积极导向

2. SPIN 模型挖掘客户需求

3.如何用问解决客户痛点

4.如何用问解除客户抗拒

(四) 说——说出思路，说出出路

1.迎合与引导的技巧——增强客户粘性

2.产生共频增强沟通粘性的——模仿引导法

3.知己解彼的关键步骤——同理心与验证

4.快速成交的5大成交方法

- 1) 直接成交法
- 2) 假设成交法
- 3) 不确定成交法
- 4) 价值延伸成交法
- 5) 6+1 成交法

第七讲 四类性格特征客户的迎合与引导策略

一、DISC 性格解码与人际关系沟通技巧

1.正确了解 DISC

- 1) DISC 的前世今生
- 2) DISC 风格解析与运用的三层境界

二、DISC 行为风格解析

1.快速识别 DISC 四种风格的技巧

现场练习：自我解析

三、DISC 在沟通中的应用

- 1.与D型人沟通的技巧
- 2.与I型人沟通的技巧
- 3.与S型人沟通的技巧
- 4.与C型人沟通的技巧

四、DISC 在沟通与客户服务中的运用

- 1.四种类型客户的行为缺陷
- 2.如何与不同行为风格的客户沟通
- 3.四种类型客户需求激发与引导策略
- 4.四种类型客户的成交策略

第八讲 运用思维导图对课程进行总结回顾

