

《销售人员的销售礼仪》

【课程时间】2天（6个小时/天）

【课程对象】房地产公司案场销售

【课程方式】现场授课1天+ 指导训练1天

【课程特色】

- 体验式内训课堂，帮助学员及时消化理论知识掌握技巧；
- 课堂气氛轻松活跃，现场及时解答实际疑难，让学习更加快乐有效；
- 视需要设定当场考核，巩固学员学习成果并加深记忆。

【课程提纲】

一、销售人员的心态管理

- 1、做销售要有强烈的企图心 — 成功的欲望
- 2、做销售不要总是为了钱 — 有理想
- 3、具备“要性”和“血性” — 激情
- 4、世界上没有沟通不了的客户 — 自信
- 5、先“开枪”后“瞄准” — 高效执行
- 6、不当“猎手”当“农夫” — 勤恳
- 7、坚持不一定成功，但放弃一定失败 — 执着
- 8、胜则举杯相庆，危则拼死相救 — 团结
- 9、今天的努力，明天的结果 — 有目标

二、销售人员的“第一印象”

- 1、销售人员的“第一印象”
- 2、中式服装的着装礼仪规范
 - A、中式服装的“气韵”与“灵魂”
 - B、中式服装的着装禁忌
 - C、干净平整、合身合体、无明显破损
 - D、关于配饰
 - E、关于香水
 - F、关于指甲
- 3、女性销售人员的形象礼仪规范

- A、女性着装的三大基本原则
 - B、女性裙装五不准
 - C、女性的发型要求
 - a) 刘海的要求
 - b) 发色的选择
 - c) 短发的打理
 - d) 披肩发的处理
 - e) 长发束发的要求
 - f) 制式盘发的要求
 - g) 自然盘发的要求
 - D、女性的妆面要求
 - a) 粉底——无妆淡雅自然流露
 - b) 遮瑕——简化你的底妆
 - c) 定妆——简洁利落展现自信
 - d) 眉毛——温柔婉约有气质
 - e) 眼妆——妆容里最生动的表情
 - f) 眼线——体现你的活力、稳重
 - g) 睫毛膏——让你的眼睛会说话
 - h) 腮红——在公务场合更具风采
 - i) 口红——配出美丽的特有唇色
- 4、男性销售人员的形象礼仪规范
- A、体味
 - B、鼻毛
 - C、面容
 - D、头发
 - E、袜子

三、销售人员的行为礼仪规范

- 1、销售人员的行为规范
- A、标准站姿规范
 - B、标准坐姿规范
 - C、标准走姿规范
 - D、标准蹲姿规范
 - E、眼神使用规范
 - F、微笑服务规范
 - G、鞠躬礼仪规范
 - H、手势礼仪规范
 - I、递送礼仪规范
 - J、握手礼仪规范
 - K、名片礼仪规范
 - L、介绍礼仪规范
 - M、座次礼仪规范
 - N、奉茶礼仪规范
 - O、电梯礼仪规范

- P、楼梯礼仪规范
- Q、引领陪同规范
- R、礼貌避让规范
- 2、销售人员的沙盘讲解
 - A、肢体语言与表情协调
 - B、语音、语速、语调的合理使用
 - C、心态的平衡控制

四、销售人员投其所好式的沟通礼仪

- 1、称呼与文明用语
- 2、交谈话题的选择
- 3、高情商的沟通礼仪——望、闻、问、切
 - A、表示尊重
 - B、设身处地地倾听
 - C、恰当地提问
 - D、准确地表达
 - E、及时有效地反馈
 - F、适度赞美