

销售商务礼仪特训营

(2 天版)

主讲：胡魏峰

【课程时间】 2 天 (6 小时/天)

【课程方式】 理论讲授 + 现场示范讲解 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例

分析 + 现场答疑

【课程方式】 销售团队

【课程特色】

- 体验式内训课堂，帮助销售团队的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】

第一讲：职业选手——职业人的角色定位

一、什么是职业化？

- 1、职业和职位有什么区别？
- 2、什么才是真正的职业化？

二、职业选手与业余选手的四大区别：

- 1、业余选手以业为乐，职业选手以业为生
- 2、业余选手满足自我，职业选手满足客户
- 3、业余选手做了就行，职业选手精益求精
- 4、业余选手消磨光阴，职业选手惜时如金

三、如何分清生活的我和工作的我——九九归一法

- 1、别人与自己是两回事：别人的错误，不是我错误的理由。
- 2、功劳与苦劳是两回事：做了许多事，很辛苦，不代表你有了结果。
- 3、批评与表扬是两回事：批评与表扬不能相抵，不能不表扬了也不批评了。
- 4、过去与现在是两回事：过去只说明过去，我们只看现在，公司是靠现在的价值而评价你的。
- 5、对人与对事是两回事：不能带个人情绪去工作，对事不对人。
- 6、感情与原则是两回事：内部同事角色分清，班上和同事，班下是朋友。
- 7、友谊与商业是两回事：客户关系角色，讲利益时是商人，讲感情时是朋友。
- 8、家与公司是两回事：家里的做事方式和习惯不能带到工作中；不能用私人的东西，为公家服务，也不能以公家的东西为私人所用。
- 9、社会与职场是两回事：不能把江湖的习惯，当成职场的规范。

四、职业化的四大核心：

- 1、职业化的形象——职业形象与职业礼仪
- 2、职业化的心态——职业心态与商人思维
- 3、职业化的能力——专业技能与职业规划
- 4、职业化的行为——职业道德与敬业精神

第二讲：职业形象与职业礼仪

一、商务“形象”礼仪——设计你的成功人士印象

- 1、第一印象的重要性——五秒钟的第一印象
- 2、职业形象魅力的三大来源：职业修养、职业行为、职业仪表
 - 3、女性销售员工场合着装要求与禁忌
 - A、商务正装的要求与示范
 - B、日常上班装的选择与搭配
 - C、佩戴首饰的教养与品位
 - D、魅力女人味的职场淡妆
 - E、优雅大气的发型
 - 4、男性销售员工场合着装要求与禁忌
 - A、公务西装的选择
 - B、公务衬衫穿着“五”原则
 - C、公务领带的选择
 - D、公务配饰三一定律
 - E、关注细节（发型、鼻毛、体味）

F、商务休闲装的误区与搭配技巧

5、体现品位修养的细节处理

A、指甲

B、香水

二、职业礼仪的六大准则

1、以客为尊

2、守信有礼

3、敬人自重

4、少用命令

5、提前知会

6、不谈隐私

三、商务“举止仪态”礼仪——动静之间

1、站姿规范

A、男士、女士标准服务站姿

B、常见的不雅站姿案例

C、女士站姿的重点——赢得尊重

D、站姿中的压力与疲惫缓解技巧

2、坐姿规范

A、男士的标准坐姿

B、女士的标准坐姿与技巧

C、坐姿的日常禁忌

A、关于二郎腿

3、走姿规范

A、男士走姿的特别细节

B、女士走姿的姿态展示

C女士服务中的走中停

4、蹲姿规范

A、为何要蹲

B、“蹲”“下”的正确解读与示范

C、女士蹲姿中的“尊重”

四、商务“交往与接待”礼仪——细节决定成败

1、见面问候礼

A、尊重的眼神——你的眼睛会说话

B、微笑——抓住对方的心

C、适当的肢体接触

D、问候用语

2、服务接待中的手势使用规范

A、国际手势语言与禁忌

B、国际惯例中的“尊重”习惯养成

C、指示的标准规范——指人指物

a) 标准指示手势

b) 邀请或征询时的指示规范

c) 资料填写时的工具辅助

3、专业服务中的引领

A、引领陪同中的站位

B、引导的手势

C、引导中的特殊细节运用：温馨提示

4、递送物品的礼仪规范

A、书本、纸张、茶杯、水杯等饮品的递送规范

B、递送名片的规范与禁忌

a) 递送顺序

b) 递送时机

c) 递送规范与禁忌

d) 一对一、一对多、多对多的递送

C、尖锐物品递送的原则禁忌

5、进出电梯的礼仪规范

A、谁先进谁先出

B、电梯内的站位安排

C、电梯内的交谈注意事项

6、替他人做介绍的礼仪规范

A、介绍的正确顺序

B、职业化介绍的介绍内容

C、优雅的介绍动作

7、握手的礼仪规范

A、握手的时机与顺序

B、握手的具体规范

C、握手的禁忌

8、安排座次的礼仪规范

A、小型会客厅式

B、谈判桌式会议室

C、签约式

9、乘车的座次礼仪规范

A、公务车

B、私家车

C、出租车

五、商务“沟通”礼仪——有声与无声的智慧

1、沟通礼仪

A、尊重的礼仪

B、文明敬语的使用

C、商务交谈的话题选择

2、电话礼仪

A、“策划”你的电话

B、拨打电话的礼仪

C、接听电话的礼仪

D、挂断电话的礼仪

E、特殊情况的处理

六、商务“餐饮”礼仪---有益亦有趣

1、宴请准备

2、餐桌上的话题把控

3、中餐餐饮礼仪

A、中餐餐饮的原则

B、中餐的禁忌及常见误区

C、餐具的正确使用方法

D、中餐的座次原则

4、西餐餐饮礼仪

A、西餐的座次原则

B、“三样”不碰触餐桌

C、点菜——正式西餐“七”道菜

D、餐具的正确摆放

E、刀叉、餐巾的使用与注意事项