

《房地产销售商务礼仪》

【课程时间】1-2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

【课程方式】房地产销售团队

【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】

第一天：理论讲授+现场示范讲解

一、礼仪文化的阐述

- 1、礼仪的内涵——礼仪的核心是尊重
- 2、礼仪的传承与发展——古今中外话礼仪
- 3、礼仪在商务场合中的规则与运用

二、地产销售人员的素质要求

- 1、主动的服务意识
- 2、热情的服务态度
- 3、完美的专业形象
- 4、熟练的业务技能

三、地产销售人员的仪表礼仪——设计你的形象名片

- 1、首轮效应——至关重要的第一印象
- 2、仪容礼仪——自然美、修饰美、内在美的高度统一
 - A、发型要求（头发护理、发型设计、空乘高铁标准职业盘发）
 - B、职业化妆（皮肤护理、职业妆容、化妆禁忌）
 - C、肢体修饰
- 3、服饰礼仪——男士穿规则、女士显魅力
- 4、职场着装规范（严肃职场、一般职场）
 - A、男士：
 - a.正装的款式：西服套装、中式套装（中山装）
 - b.正装的颜色与质地
 - c.衬衫的穿搭与饰品的选配
 - d.男士正装的五正品和五长度
 - e.三一定律
 - B、女士：
 - a.正装的款式：西服套裙、中式套装（旗袍裙）
 - b.正装的颜色与质地
 - c.选择合适的内搭
 - d.正装的鞋袜要求
 - e.首饰的选择与搭配

C、场合着装的原则

D、细节体现品味修养

四、地产销售人员的仪态礼仪——优雅举止基本功

1、亲切的表情

讲解+示范（三度微笑、眼神三度、微笑操）

2、挺拔的站姿

讲解+示范（基本站姿、迎候站姿、礼宾式站姿、交谈式站姿）

3、端庄的坐姿

讲解+示范（正襟危坐式、小丁字步坐姿、平行步坐姿、小叠步坐姿）

4、优美的行姿

讲解+示范

5、稳健的蹲姿

讲解+示范（高低式蹲姿、交叉式蹲姿）

6、规范的手势

讲解+示范（邀请、引领、指示、递送）

五、地产销售人员的语言礼仪——掌握沟通技巧

1、基本要求

A、饱满的情绪状态

B、标准礼貌七语

C、规范服务七声

D、文明的称谓

E、交谈的礼节

2、面谈礼仪

A、合适的环境

B、适宜的话题

C、善于倾听

D、准确表达

E、把握时间

3、电话礼仪

A、基本礼仪

B、通话前的准备

C、接打电话的礼仪

D、通话时间

六、销售场合中的交际礼仪——细节决定成败

1、介绍的礼仪规范

A、自我介绍

B、介绍他人

C、介绍业务

2、专业服务中的引领

A、引领陪同中的站位

B、引导的手势

C、上下楼梯的引领

D、引导中的特殊细节运用：温馨提示

3、递送物品的礼仪规范

- A、递送中的尊重技巧
 - B、书本、单据、纸张、纸质宣传品的递送
 - C、茶杯、水杯等饮品的国际化递送规范
 - D、递送名片或其他卡片式物件的规范与禁忌
 - E、尖锐物品递送的原则禁忌
- 4、进出电梯的礼仪规范
- A、谁先进谁先出
 - B、按电梯的要领
 - C、电梯内的站位安排
- 5、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
- 6、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
- 7、乘车的座次礼仪规范
- A、公务车
 - B、私家车
 - C、出租车
 - D、观光车

第二天：实操训练 + 情景模拟演练

- 一、形象打造（盘发、化妆训练）
- 二、形象点评（妆容、着装）
- 三、仪态训练（表情、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势）
- 四、场景模拟演练与点评

电话预约——客户接待——项目介绍——引领参观——洽谈签约——客户送别