

礼赢商运 《营销服务礼仪与营销沟通技巧》 培训方案

主讲人：朱美林

■ 课程背景：

销售业绩对每个企业都是至关重要，企业很多问题在发展中逐步出现，或被掩盖弥补；事实上职员不仅要精通销售，还要具备销售礼仪。销售行业的竞争就是销售技巧和服务质量的竞争，销售人员的礼仪及个人素质不仅代表个人，更是代表企业，直观的给顾客展现企业的实力。营销礼仪能够迅速提升个人素养，可以让客户产生更容易信赖的心理；销售的专业态度和服务技巧，能让销售人员在和客户交往进一步中赢得信任和订单。本课程将以华为为案例讲解如何开展以客户为中心服务式解决方案销售，分享华为是如何打造营销团队，如何体系化提升销售服务职业技能，如何管理并训练，使职员成为能征善战的“铁军”，勇猛向前攻城拔寨，获得最终的成就！

■ 课程特色：

- ▲ 实战应用：课程内容来源销售一线经验，课程注重实战、实用、实效
- ▲ 有趣有料：课程氛围激情活力，擅长用互动、故事、案例点燃培训现场
- ▲ 逻辑清晰：营销服务系统完整，逻辑性能够让每个听众的思维紧跟内容
- ▲ 赋能价值：销售服务内容经过市场实战应用，课程工具均能够有效运用
- ▲ 新创教法：激引主示+场景实操+视频案例+组织实际案例演练+成效验收

■ 课程目标：

- 销售素养：提高营销绩效素养培训，掌握销售素养的重要性“自信”“勇闯”
- 准确定位：塑造与职业相符合的职业角色，有效提高客户信任度和满意度
- 创优关系：建立与客户良性关系，营造长期服务机会，强化长尾效应
- 销售行动：提高销售过程中言行举止的动作要领，提升企业形象
- 营销心术：了解消费心理学，掌握与客户交谈时的销售艺术
- 形象塑造：塑造良好的企业公众形象和个人形象，从而赢得客户好感，在竞争中脱颖而出
- 礼节学习：掌握销售技巧和各类商务活动与职场生活的必备礼节，增强自信，从容应对各种社交场合，推动事业成功

■ 培训人群：

企业所有层级营销人员

■ 授课讲师：

朱美林

■ 培训时长：

两天（可视企业员工现状而进行培训内容调整，具体培训时间视情况而定）

■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：课程内容让学员掌握商务场合形象标准、掌握接待服务流程、掌握日常商务场合礼仪标准，让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象

● 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式，

■ 营销服务礼仪与营销沟通技巧课程纲要：

第一讲：把握营销方向：消费者心理探究——“知己知彼，百战不殆”

一、销售智慧：顾客类型分型

1. 主动购买型与被动接受型
2. 理智分析型与盲目冲动型
3. 果断大胆型和犹豫不决型

二、了解自我和他人，打造走动的广告（常见的 18 种顾客的消费心理分析）

1. 贪利心理
2. 好奇心理
3. 恐惧(担心)心理
4. 安全心理
5. 逆反心理
6. 从众心理
7. 仿效心理
8. 求实心理
9. 求新心理
10. 求名心理
11. 求美心理
12. 权威心理
13. 面子心理
14. 自尊心理
15. 心理价位

三、4 种消费者的常见特征

1. 视觉型的顾客
2. 听觉型的顾客
3. 触觉型的顾客
4. 不知不觉型的顾客

三、销售里的心理“潜”规则

1. 销售心理学潜规则
2. 杀价中的五个潜规则 ——最赚钱的性格是执着

案例：如何卖掉黑珍珠

3. 销售心理学潜规则 1：强大的潜意识
4. 销售心理学潜规则 2：拜访客户要做到的 3 件事

四、树立正确的销售礼仪心态与观念

1. 坚韧的个性
2. 积极的心态“五项心理练习法”
3. 随时切换思考模式“四项心理法则”
4. 把自己当作投资者
5. 把自己当作顾问而不是销售员
6. 定位自己更有价值的“角色”（如：销售、医生、投资顾问、理财管家等）

第二讲：营销精英形象魅力塑造——科学管理魅力商务形象

一、品牌魅力修炼——职场魅力形象理论

1. 什么样的人容易脱颖而出？
2. 印象管理：首轮效应定输赢
3. 魅力形象 55387 定律

二、魅力形象修炼——品位形象提升之旅

1. 个人形象=企业形象
2. 美丽是学出来的
3. 魅力是修出来的

三、魅力品位修炼——由形象到气质之路

1. 知道越多需要越少
2. 找到您的色彩规律

3. 实用的色彩搭配方法

- 3.1 找到适合您的色彩
- 3.2 女士色彩搭配方法
- 3.3 男士彩类型的搭配

4. 找到适合您的着装风格

- 4.1 人与风格的关系
- 4.2 女士的风格类型
- 4.3 女士风格定位与应用
- 4.3 男士不同风格类型
- 4.5 男士风格定位与应用

5. 精英男士场合着装礼仪

5.1 三色原则

5.2 三一定律

5.3 马甲的穿法

5.4 领带的秘密

5.5 衬衣的穿着

6. 卓越女性成功着装要点

6.1 职业装—职业第一，美丽第二

6.2 约会装—传情达意

6.3 Party—出众的法则

6.4 休闲装—不是怎么穿怎么脏

6.5 饰品—管住人们的视线

6.6 丝巾—搭配优雅女性

6.7 鞋包—整体形象的一部分

7. 着装的 TPO 原则

8. 商务着装的禁忌

第三讲：专业的仪态礼仪——印象心理学指导下的精英举止

一、商务举止礼仪

1. 站姿、坐姿的规范及注意问题
2. 手姿的禁忌、国际上手姿的差异
3. 眼神运用的规范及注意问题等
4. 商务活动中得体的行为举止

二、商务日常礼仪

- 1、称呼---称呼的基本要求与规范、禁忌等
- 2、致意---致意的种类、方法、规范与禁忌等
- 3、名片---名片的索取方式、交换及递接规范及禁忌等
- 4、握手---握手的顺序、场合运用、规范与禁忌等
- 5、介绍---介绍的分类：他人介绍的要求与顺序、介绍的手势与规范等
- 6、电梯礼仪—电梯位次、规范与禁忌
- 7、电话礼仪—打电话、接电话、规范与技巧
- 6、握手礼仪—握手顺序、方式、禁忌

第四讲：接之以礼，待之以情---营销精英商务场景下的接待礼规

一、迎接客人前

- 1、了解对方到达时间、交通工具方式
- 2、提前到达
- 3、交通工具准备

二、接到客人后

- 1、注重寒暄
- 2、办理入住
- 3、热情交谈、把握时间

三、引导

1. 迎接引导来宾的方位
2. 引导线路
3. 站姿需要在旁等候
4. 手势指引
- 5、奉茶
6. 引导入座
- 7、迎送

情景演练：接机后沟通送至酒店/办公室相关礼仪实训

第五讲：以诚相待，用心服务--销售精英访客户礼仪

一、拜访客户时的细节问题

- 1、拜访客户要提前约好时间
- 2、拜访客户要找对决策人
- 3、不要浪费客户的时间

二、销售人员拜访客户前的准备

- 1、外部准备要充分
- 2、内部心理准备

三：拜访客户礼仪从进门开始

- 1、礼貌敲门或按门铃，稍作等候
- 2、开门后的话术
- 3、开门后的态度要诚实大方
- 4、进门前细节注意——换鞋，雨伞问题

四、拜访客户交谈时的礼仪

- 1、用开放的问题让客户侃侃而谈
- 2、注意仔细倾听，适时发问
- 3、对客户异议要认真对待，巧妙解决

五、拜访客户确定成交

- 1、邀请式成交
- 2、选择式成交
- 3、预测式成交
- 4、授权式成交

六、拜访客户后致谢告辞礼仪

1. 观察客户，看是否要告辞
2. 不要在被拒绝之后，还虎蛇添足
3. 买卖不成仁义在，离开的潇洒

本章互动：分组情景演练接待、拜访客户的整个过程，从中找出问题所在

第七讲：商务谈判礼仪

一、商务谈判原则

1. 主方谈判的接待准备
2. 主座谈判迎送工作
3. 谈判室的布置
4. 谈判室的座次安排
5. 参加谈判的礼仪

二、商务会议礼仪

1. 会议的理念与类型
2. 大中型会议座次
3. 座次排列中外有别
4. 汽车位次的礼仪

第八讲：销售礼仪中的沟通礼仪

一、沟通的基本概念—沟通不只是说话那么简单

关键：弄懂言外之意

二、非语言沟通技巧—超越文字之外的信息交流

1. 肢体语言泄漏心理秘密
2. 肢体语言使用的原则
3. “看”的礼仪与技巧
4. “听”的礼仪和技巧

三、有声语言的沟通—既是障碍又是桥梁的通道

1. 交际用语的传统文化
2. 语言的规范与应用
3. 令人讨厌的语言行为
4. 用别人喜欢的语言说话
5. 如何应对没有准备的提问

第九讲：商务宴请礼仪

一、邀请

二、中餐礼仪

- 1、准备、组织、邀请、点菜等规范、
- 2、座次规范
- 3、用餐席间礼规、席间用餐沟通禁忌
- 4、酒桌文化
- 5、送客礼仪
- 5.1 送客时的态度
- 5.2 送客时的语言

第十讲：实战演练

- 1、分小组编写接待情景案例，并进行实景演练
- 2、观摩点评，根据沟通技巧要点进行评比
3. 回顾总结：规范行为、表情、对话、话沟通技巧的运用、演绎流程中细节礼规的掌握