

商务拜访 礼商思维

主讲人：张梅双

一、培训背景

随着社会的发展和人们生活水平的提高，物业服务行业在人们的日常生活中扮演着越来越重要的角色。物业服务人员的专业形象和礼仪水平直接影响到公司的形象和客户满意度。为了提升物业服务人员的专业素养，增强客户信任，本次培训将重点讲解拜访礼仪，旨在帮助物业服务人员在拜访客户时展现良好的职业形象，提升服务质量。

二、培训目标

1. 理解拜访礼仪的重要性。
2. 掌握拜访前的准备工作。
3. 学习拜访中的基本礼仪规范。
4. 提升与客户沟通的能力。
5. 增强处理突发情况的能力。

三、培训内容

1. 拜访礼仪概述

- 拜访礼仪的定义与重要性
- 拜访礼仪在物业服务中的作用
- 首因印象与末轮印象与峰终定律

2. 拜访前的准备工作

- 形象要求
- 准备拜访资料与工具
- 了解客户背景与需求

3. 拜访中的基本礼仪

- 正确的问候与自我介绍
- 适当的肢体语言与面部表情
- 礼貌的交流与倾听技巧
- 拜访结束时的感谢与告别

4. 拜访中的沟通技巧

- 开场白与寒暄的艺术
- 有效提问与倾听反馈
- 处理异议与冲突的策略

5. 拜访中的客情解析

6. 拜访结束有礼有节

7. 演练拜访场景