

礼赢服务力 AI + —— 高端地产销售服务礼仪提升修炼

主讲：付曼田老师

【课程背景】

地产销售人员担任着买卖双方中间人、地产项目代言人的重要角色，一个地产项目的销售队伍几乎承接了与该项目有关的所有客户接访工作，无论是成交与否，客户走出售楼部时都会头脑中形成关于该项目的整体形象，这形象主要源于您的销售队伍。在国家宏观调控、客户观望、行业竞争不断加剧等综合因素影响下，您的楼盘以什么样的形象屹立于公众，全在第一线、第一时间与客户接触的销售人员。所以，拥有一支怎样的销售队伍就会拥有什么样的企业文化和楼盘形象。

本课程以地产为核心业务的高端地产销售为依据，因地产开发企业一直都是本着“以人为本”的思想扎实地做事，以业主为本，为其提供特定高端生活方式；以客户为本，为其提供最细致周到的服务；最可贵的是，地产以员工为本，并视其为所成就的顶级品质的最坚固基石。

【课程收益】

- ② 地产销售人员掌握商务礼仪知识，灵活应对各种社交场合
- ② 学会着装庄重、举止优雅、言谈得体，彰显个人及企业的高品质
- ② 掌握地产销售高效沟通技巧，准确捕捉客户心思
- ② 提升人际关系能力，建立和谐人际氛围，为个人和企业发展奠定良好基础
- ② “个人形象+楼盘良好形象”完美结合，赢得客户信任，创造良好的业绩效益

【课程时间】

2天，6小时/天

【课程对象】

房地产置业顾问、渠道销售、客服、案场经理、总监

【课程方式】

案例分析、角色扮演、示范指导、图片视频播放、互动游戏、+AI情景实战演练等

【课程大纲】

开场：破冰分组&课堂约定

第一模块：优秀地产销售顾问角色转化和自我认知

1. 优秀地产销售顾问的自我思考

- ② 我为什么要在本公司从事地产销售工作？
- ② 地产销售的马斯洛五大需求定位
- ② 地产销售顾问的角色定位

案例：《房地产销售激励大师》

2. 优秀地产销售顾问的基因细胞

- ☑ 以达成业绩目标为中心
- ☑ 以积极阳光心态为始终

视频案例：《别对自己说不可能》

学员训练：赢者积极心态模拟实战训练

3. 优秀地产销售团队的核心信念

- ☑ 1+1 > 2 的团队协作
- ☑ 100-1=0 的零差评服务

第二模块：优秀地产销售人员仪容仪表礼仪

1. 优秀地产销售人员仪表着装礼仪

- ☑ 商务着装的基本原则
- ☑ 常见着装误区点评
- ☑ 男士西装及领带礼仪
- ☑ 女士穿着职业装的礼仪
- ☑ 鞋袜的搭配常识
- ☑ 首饰、配饰、皮包的选择和使用规范
- ☑ 各类职业形象着装方式

案例：《万科地产销售人员着装礼仪》

分组训练：地产销售人员分组进行自我形象检查与重新塑造

2. 优秀地产销售人员仪容礼仪

- ☑ 发式发型的职业要求
- ☑ 女士化妆与男士修面的具体要领
- ☑ 女士淡妆技巧
- ☑ 职场仪容的禁忌

培训方式：讲解、示范、点评

案例：《保利地产销售人员仪容礼仪》

分组训练：地产销售人员分组进行仪容指点和点评

第三模块：优秀地产销售人员举止礼仪

1. 微笑是一种无声的语言

- ☑ 微笑是有效沟通的法宝
- ☑ 微笑的方法及注意事项

2. 优秀地产销售人员站、坐、走、蹲仪态礼仪

- ☑ 站姿规范、禁忌（含训练）
- ☑ 坐姿规范、禁忌（含训练）
- ☑ 走姿规范、禁忌（含训练）

② 蹲姿规范、禁忌 (含训练)

3. 优秀地产销售人员正确地使用手势

② 几种常见的手势

② 手势注意事项

4. 优秀地产销售人员得体递接名片

② 携带名片

② 名片的递送

② 名片的接收

② 如何索要名片

5. 优秀地产销售人员握手礼仪

② 握手的场合

② 握手的顺序

② 握手礼仪

② 握手忌讳

案例：《龙湖销售人员举止礼仪》

分组训练：地产销售人员分组进行仪态、名片、手势和握手礼仪训练

第四模块：优秀地产销售人员会面礼仪

1. 合理的称呼

② 称呼的原则

② 称呼的技巧

② 称呼的禁忌

2. 妥当的介绍

② 他人介绍的要求与顺序

② 他人介绍的手势与规范

② 他人介绍的技巧和禁忌

3. 善用客套用语

② 一般性的四大礼貌用语

② 敬语

② 谦语

② 雅语

4. 学会巧妙的赞美

② 为什么要学会赞美

② 如何有礼有节地赞美

5. 明智的选择话题

② 不宜谈论的话题

② 社交四宜谈

6. 眼神的运用与规范

案例：《星河湾地产销售人员见面礼仪》

分组训练：地产销售人员分组进行称呼、介绍、客套等话术综合礼仪训练；地产销售人员分组进行赞美、微笑、眼神礼仪实操训练

第五模块：优秀地产销售人员拜访和接待礼仪

1. 优秀地产销售人员拜访礼仪

② 拜访、交谈礼仪

② 拜访的形象要求与规范

② 拜访基本礼仪

② 交谈的基本要求、话题禁忌

② 拜访的十分钟原则

② 座次礼仪

② 会议座次礼规

② 照相座次礼规

② 其他座次礼规

② 搭乘电梯礼仪规范

② 搭乘轿车礼仪规范

案例：《融创地产销售人员拜访礼仪》

分组训练：地产销售人员分组进行拜访、交谈话术综合礼仪训练

分组训练：地产销售人员分组进行座次、乘坐电梯和提起礼仪训练

2. 优秀地产销售人员服务接待礼仪

② 迎接客户的准备工作

② 客户到访的迎接工作

② 对来电咨询的服务工作

② 前台接待服务谈话技巧

② 业务员接待谈话技巧

② 让客户等候时谈话技巧

② 明确目的，策划开场白

② 适当赞美与幽默

② 道歉时谈话技巧

② 为追访做好准备

案例：《华润地产销售人员服务接待礼仪》

分组训练：地产销售人员分组进行客户接待的全程动作和话术礼仪训练

第六模块：优秀地产销售人员交谈沟通礼仪

1. 电话礼仪

- ☑ 打电话礼仪
- ☑ 接电话礼仪

2. 网络礼仪

- ☑ 适度地使用电子邮件
- ☑ 微信的礼仪

3. 交谈的礼仪

- ☑ 语言
- ☑ 语速
- ☑ 声调
- ☑ 适宜的主题

4. 积极的聆听

- ☑ 善于聆听
- ☑ 神情和态度
- ☑ 聆听的禁忌

5. 同事沟通礼仪

- ☑ 与上级沟通的礼仪
- ☑ 与下级沟通的礼仪
- ☑ 平级同事沟通
- ☑ 沟通的禁忌

培训方式：分析、讲解、案例

6. 优秀地产销售人员礼仪训练五步法

- ☑ 看——观察客户的技巧
- ☑ 听——拉近和客户的关系
- ☑ 笑——客户更愿意接受服务
- ☑ 说——客户更在乎怎样
- ☑ 动——运用身体语言的技巧

案例：《绿城地产销售人员交谈沟通礼仪》案例

分组训练：地产销售人员分组进行交谈沟通动作和话术礼仪训练

分组训练：地产销售人员分组进行接打电话话术及礼仪训练

分组训练：销售人员分组进行交礼仪训练五步法的实操训练

课程回顾与现场解答