

销售商务礼仪

一、 什么是礼仪

1. 礼仪的定义
2. 销售礼仪的重要性
 - (1) 建立良性的第一印象
 - (2) 建立良好的销售沟通气场
 - (3) 尊重对方才能赢得对方的尊重
 - (4) 为建立良好的客情关系打下基础
 - (5) 有利于个人品牌和公司品牌的建立
3. 礼仪是一种由内而外的气质

二、 个人商务形象礼仪

1. 案例分析：形象到底重要不重要
2. “眼缘”对人际关系的影响
3. 个人商务形象礼仪
 - (1) 男士面部形象要求
 - (2) 男士细节形象要求（口气、指甲、鼻毛等）
 - (3) 男士着装礼仪要求

西装套装搭配

领带选择

商务休闲装搭配

衬衫搭配

鞋袜搭配

手包搭配

配饰搭配（表、饰品、手串、卸扣、肩带等）

(4) 女士面部形象要求

(5) 女士妆容基本要求

(6) 女士细节形象要求

(7) 女士着装礼仪要求

商务套装搭配

丝巾及领饰

商务休闲装搭配

鞋袜搭配选择

手包搭配

首饰搭配

三、 商务行为礼仪

1. 站、坐、走礼仪要求

2. 名片交换

3. 握手礼仪

4. 出行礼仪

(1) 引路礼仪

(2) 电梯礼仪

(3) 楼梯礼仪

(4) 坐车礼仪

(5) 迎、送礼仪 (站位、时机、寒暄、送别语、上下车等)

四、 商务沟通礼仪

1. 什么是沟通礼仪？

2. 沟通礼仪的基础是理解与亲和

3. 如何锻炼理解力

(1) 什么是理解力

(2) 理解力建立在换位思考的基础上

(3) 理解力最大的障碍是自以为是

4. 如何锻炼亲和力

(1) 亲和力的核心是尊重对方

(2) 展现你的微笑

(3) 时刻关注对方

眼神、微表情、肢体、适当表态、重复对方关键话语

(4) 积极的态度

沟通态度、关注重视、同理心表态、积极寻找解决方案、力所能及的承诺

5. 如何营造良好的沟通氛围

(1) 用赞美拉近距离

(2) 用认同增进感情

(3) 用迎合增强互动

(4) 进入对方的沟通频道

(5) 引导而不是争论——用 SPIN 赢得认可

五、 商务交往礼仪

1. 餐桌礼仪 (入席、坐席安排等)
2. 品酒礼仪 (倒酒、敬酒、品红酒、品白酒等)
3. 品茶礼仪 (认识茶具、泡茶、喝茶等)

六、 人际关系礼仪

1. 什么是中国式人际关系
2. 中国人为什么讲究“礼数”
3. 理解中国人的圈子文化
4. 人际关系深化的“礼”
 - (1) 多关注
 - (2) 常见面
 - (3) 多互惠
 - (4) 常互利
 - (5) “礼”尚往来
 - (6) 锦上添花
 - (7) 雪中送炭
 - (8) 爱屋及乌法则