

# 《形象礼仪与沟通—销售人员综合素养提升》

主讲：秦超老师

## 【课程背景】

销售是与人打交道的活动，销售的成功与否除了必不可少的销售技能，销售人员的形象礼仪及沟通能也是非常重要的影响因素。从打开与客户沟通的频道，到使客户产生信任，形象与礼仪都起着先导作用并贯穿整个销售流程。因此，销售人员打造好自己的个人形象、运用好各种礼仪动作，充分发挥沟通的价值，对销售工作起着重要的辅助和支撑作用。

## 【课程收益】

- 了解合适的形象与礼仪在销售过程中所起的作用
- 通过销售人员专业形象的打造，帮助销售人员建立起“值得信任”的销售前提
- 通过礼仪规范及销售中得体的销售服务学习，有效辅助销售过程的开展，促进销售成果的达成。
- 掌握销售沟通的内涵与基本原理
- 明确销售沟通的目标与方法
- 学会销售沟通的四项基础支撑

## 【课程特色】

以销售为目标导向的礼仪与沟通课程，聚焦形象与礼仪和沟通对销售的促进作用，更加贴合实际工作需要。将知识转化为销售工作的必要方法论。学以致用。

## 【课程对象】

销售人员、销售条线相关工作人员

## 【课程时间】

0.5天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 第一部分 销售人员的形象建设与商务礼仪

#### 一、为什么销售形象和礼仪对于销售意义重大？

1. 销售信任度的首要来源——职业形象
2. 销售沟通过程的有效润滑剂——销售礼仪

#### 二、销售人员的形象该如何塑造？

##### 1. 形象的修饰方面五维度：

- 干净
- 整洁
- 卫生
- 简约
- 得体

##### 2. 形象塑造的具体要求

- 发型：干净整洁、精神干练
- 面部：面容洁净、注意保养
- 口部：口腔卫生、口气清新
- 手部：清洁、无问题
- 配饰：适度合理，勿喧宾夺主
- 妆容：场合匹配、提升状态
- 着装原则：职业匹配、场合匹配、客户匹配

- 女士着装搭配：裤装、裙装、鞋袜搭配
- 男士着装要点：着装规范、衬衣、鞋袜、领带

### 三、销售中的礼仪规范有哪些？

#### 1.称呼礼仪

- 通用性称呼
- 关系拉近型称呼

#### 2、介绍礼仪

- 自我介绍：清晰、准确、自信、印象
- 为他人做介绍：顺序

#### 3.握手礼仪：

- 伸手顺序
- 握手忌讳
- 握手方式

#### 4.名片礼仪：

- 名片的准备与放置
- 递送名片
- 接名片

#### 5.引领礼仪：

- 位置与速度
- 注意事项

#### 6.乘坐礼仪：

- 乘坐位置顺序
- 为客户做乘坐服务

#### 7.电梯礼仪：

- 站位顺序
- 进出顺序
- 禁忌事项

#### 8.餐桌礼仪：

- 位置顺序
- 点菜方式
- 过程服务

#### 9.微信沟通礼仪

- 添加微信
- 礼貌交流

## 第二部分 销售的有力武器—沟通

### 一、沟通-销售的重要纽带

#### 1.沟通的本源和目标是什么？

#### 2.沟通的模型

#### 2.组成沟通的五大要素：

目标、对象、内容、可接受性、共识

#### 3.沟通的三项原理

- 信息的衰减性：沟通漏斗
- 信息的反馈机制
- 感性&理性原理

## 活动：你说我画

### 二、销售沟通的核心目标与方法

#### 1.销售沟通的目标 6step 与方法

- Step1:建立频道
  - ◇ 初洽、破冰
- Step2:详细探寻
  - ◇ 提问与倾听
- Step3:激发意愿
  - ◇ 展现价值
- Step4:扫除障碍
  - ◇ 处理异议
- Step5:促进行动
  - ◇ 多维引导
- Step6:提升感知
  - ◇ 寻求机会

#### 2.沟通三维价值

- 环境—交互—共识

### 三、销售沟通的支撑要素

#### 1.语言要素

- 清晰、简洁、流畅
- 因人而异，因势而变

#### 2.状态要素

- 体现专业
- 精、气、神
- 不要太功利

#### 3.肢体要素

- 表情
- 动作
- 适当的距离：近而不“紧”

#### 4.情绪价值

- 同频与共情