

职场销售礼仪

课程收益：

通过本课程的学习，了解本行业的优势，坚定行业从业信心。在销售的过程中，将礼仪和销售技巧加以运用，用销售礼仪给客户留下更加专业的印象，用销售技巧增加成功率，使得更多的客户了解以及选择我公司，同时在使用完美的售后增加客户的忠诚度，让企业持续稳定的发展壮大。

课程特色：

内外兼修，使您在销售的过程中充分展示自己的个人魅力、轻松自如的与人沟通；理论和实践相结合，简单、易学、实用；突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

培训形式：理论讲解+互动+案例+训练+情景模拟

课程时长：2天，12小时

课程对象：销售人员

课程内容：

售前准备：

一、了解自己的公司

- 1、了解自己从事职业的内容
- 2、了解自己从事职业的重要性
- 3、了解自己从事职业的未来发展
- 4、选择我所爱，爱我所选择

二、礼仪的含义--礼仪是万事的基石

- 1、三字经中的含义
- 2、古今礼仪的含义

三、销售人员形象的重要性

形象就是你的尊严--形象是美好事情发生的基础

- 1、形象的重要性—你的形象价值百万
 - ◆给人留下美好印象的方法，增加你的人生筹码
 - ◆7/38/55 定律
- 2、着装原则---TPO 原则
- 3、女士商务形象--优雅、端庄、大方
- 4、男士商务形象—尊贵、值得信赖
- 5、男士着装礼仪—注意事项及正确方法
- 6、男士衬衣穿着五个原则
- 7、男士商务人员领带选择

四、拜访前的准备：

- 1、资料的准备
- 2、心态的准备

3、路线的规划

4、拨打电话的技巧：

1)、提前预约

2) 拨打电话时间的禁忌

3) 二择一法则的运用

演练：自查着装是否符合基本原则并改进

售中准备：

一、敲门练习

二、举止体现你的风度--举止是照在我们身上的镜子

1、面部表情：

◆微笑--国际通行证

◆眼睛—心灵的窗户

◆“上、中、小三角原则”

◆目光接触技巧

演练：两人一组体验微笑和眼神的魅力

2、举止姿势：

◆男士站姿要点

◆女士站姿要点

◆男士坐姿要点

◆女士坐姿要点

◆女士蹲姿要点

演练：错误姿势的纠正，正确姿势的演练

三、谋面礼仪--知己知彼，礼仪周全方能取胜

1、谋面中的准备：礼数周全，给人尊重感

◆称呼的重要性和技巧

◆致意的要点

◆介绍的技巧

◆握手的原则及禁忌

◆递交名片的原则以及禁忌

2、谋面前的准备

◆接待前的准备：行程、用餐和住宿的细节

演练：进行一个完整的接待中的演练，指出不足，做一改正

1、接待禁忌：细节决定成败

四、来往之礼--来往之中有所为，有所不为

1、接待

◆“三声三到”

◆“迎三送七”

◆迎领的手势与位置

◆电梯礼仪

◆商务乘车礼仪

演练：纠正来往迎接中的错误，练习正确姿势

五、餐桌之礼

- 1、五 M 规划
- 2、中餐的原则、禁忌和误区
 - ◆点菜原则
 - ◆筷子禁忌
 - ◆常见误区
- 3、点菜的艺术
 - ◆了解客户的偏好
 - ◆与规格匹配
 - ◆其他点菜技巧
- 4、餐具的正确使用方法
- 5、餐桌话题
 - ◆恰当的话题
 - ◆禁忌的话题
- 6、用餐禁忌
- 7、座次安排

六、沟通的艺术

- 1、赞美的艺术
- 2、用心、虚心、耐心
- 3、投其所好
- 4、站在客户的需求设计产品计划
- 5、注意促成时机
- 6、不同类型客户的沟通技巧
 - *客户的性别
 - *客户的年纪
 - *客户的文化程度
 - *客户的地域
 - *客户的职业
 - *客户的消费习惯

售后服务：

一、完美的售后服务提高客户忠诚度

- 1、做好客户拜访记录，预约下次客户拜访时间
 - 2、整理好客户资料，定期拜访或联络
 - 3、礼物的选择
 - ◆礼物选择的重要性
 - ◆礼物选择的标准
 - ◆礼物选择的禁忌
- 用事例说明礼物选择的重要和禁忌
- 演练：给出场景分组研讨发表

课程总结和回顾