

销售服务礼仪与营销沟通

课程概述：

作为一名销售人员，必须明白你给客户留下的第一印象是至关重要的，它往往决定着销售的成败。销售人员要不断提高语言的表达能力，要做到言语亲切、精炼、清晰，语调柔和、自然、甜润，语速适当。

礼貌和规矩反映出一个人的修养水平、对于销售人员，要学会善于聆听他人的发言，从他人达到言谈中捕获有价值的信息，根据客户的需求，及时调整自己的策略。

销售人员的形象代表着公司的形象，同时也直接影响到销售人员的自信心态，本课程将从衣、食、行、交际等方面，结合大量的事例，全面引领销售人士在不同场合、不同情境下做的得体，看上去舒服，谈判上有足够的品味，从而正确看待销售这个工作，让销售工作成为真正受人尊重的职业。

课程目标：

- 对号入座符合自己的销售礼节现状
- 调整、改善、完善与塑造自身在销售活动中言谈和举止
- 掌握规范的销售行为的常识和技巧，改善销售与客户的关系
- 促使学员自身的职业特征和外在魅力得以强化，增强自信心

参训人员：30—40人

培训时限：2天

培训对象：销售等相关人员

培训方法：培训师主讲，辅以学员实际现场化妆、互动、视频分析课程工具演练等

课程内容：

第一章、你销售的品质，影响了企业产品的高度

- 1、销售的高度来源于职业的素养
- 2、自我营销——通向巅峰的必经之路
- 3、和客户的交往无小事，事事要仔细
- 4、客户交往礼仪与职业塑造的关系
- 5、阶段性总结回顾

第二章、销售交往的基础礼仪训练----肢体语言解析

- 1、销售接待的仪容、仪表，合适的才是最好的
 - 1) 男女职员仪容的职场要求

- 2) 男女职员接待着装（工服）基本规律
 - 3) 男女服饰穿戴原则
 - 4) 接待人员着装忌讳
 - 4) 饰物佩戴的注意事项
- 2、接待仪态要中规中矩
- 1) 表情语：眼神和微笑
 - 2) 体态语：站、坐、行、蹲，手势和心理状态
- 2.1 站姿训练
- 规范站姿训练和心理
 - 不受欢迎的站姿
- 2.2 坐姿训练
- 规范坐姿训练和心理
 - 几种不受欢迎的坐姿
- 2.3 走姿训练
- 规范走姿训练和心理
 - 几种场景的走姿规范
 - 几种不受欢迎的走姿
- 2.4 手势训练
- 常用手姿和心理
 - 手势运用的注意
- 3、阶段性总结及课程回顾

第三章、销售交往中的行为举止礼仪训练及心理解析

- 1、拜访礼仪的细节
 - 1) 和客户握手的礼仪
 - 2) 递换名片礼仪
 - 3) 如何称呼的礼仪
 - 4) 鞠躬和点头致意礼仪
- 2、交谈礼仪的注意细节
 - 1) 介绍礼仪
 - 2) 迎接客户的礼仪
 - 3) 送别客户的礼仪
 - 4) 递送物品的礼仪
 - 5) 谈判之中要规范
 - 6) 引领礼仪及注意事项
- 3、运用以上礼仪细节现场演练销售实战

第四章、细节决定销售成败之待客之礼

- 1、上下梯廊、乘坐电梯
 - 1) 电梯礼仪细节
 - 2) 陪同领导乘电梯礼仪
 - 3) 陪同顾客乘电梯礼仪
- 2、乘坐轿车座次排列
 - 1) 各种车的座次
 - 2) 现场进行交通环境下的演练
- 3、你在品实物别人在品你
 - 1) 中西餐饮文化
 - 2) 销售中餐宴请细节
 - 2) 高端商务应酬之西餐宴请
- 4、阶段性课程总结及承上启下

第五章、销售商务拜访之----通讯礼仪

- 1、电话礼仪体现销售素养
 - 1) 电话递温情
 - 2) 接听电话礼仪规范
 - 3) 拨打电话礼仪规范
 - 4) 挂断电话礼仪规范
- 2、手机使用的礼仪规范
- 3、微信、邮件的使用礼仪

第六章、好沟通成就好业绩——有效沟通

- 一、好销售源于好沟通
 - 1、职场中的语言沟通&非语言沟通
 - 2、非语言沟通的服务运用
 - 1) 副语言技巧
 - 2) 环境沟通
 - 3) 身体语言的解读
 - 3、SOFTEN 法则的工作运用
- 二、与客户无效沟通导致失败的障碍分析
- 三、如何拉近与客户的关系——听的技巧
 - 1、聆听寻找客户心理诉求
 - 1) 服务倾听的那些事：案例分析
 - 2) 服务倾听中常见障碍
 - 3) 服务销售中的5级倾听
 - 4) 小组模拟练习

四、如何让客户畅所欲言——问的诀窍

- 1) 好问题成就好人生
- 2) 服务营销的提问分类
- 3) 问话技巧模拟练习

五、如何让客户更喜欢——说的技巧

- 1、高频成交的秘诀——赞美三部曲
- 2、赞美的十三把飞刀
- 3、现场小组模拟练习

五、沟通学习技巧及禁忌

六、根据企业实战进行小组现场模拟练习

七、所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念