

地产置业商务礼仪培训实施方案

培训课程开发背景

一流的企业，一定具有一流的企业形象。调查研究表明：房地产行业企业形象的上升或下降，对企业销售额的变化有着重要的影响，客户明显喜欢购买那些公众形象良好的企业的产品。而个人形象，作为企业形象的一个重要组成部分，它不是个性的，它承担着对一个组织的印象；它是与客户沟通的工具；并在很大程度上影响着企业的发展。

课程大纲

地产商务礼仪培训

【培训时间】2天

【培训地点】客户自定

【培训对象】企业一线员工

【培训方式】

朱晴老师实际授课方式以专业知识讲授为主、讲师讲授、案例分享、多媒体教学、学员分组讨论、讲师示范指导、学员情景演练等互动式授课方式，使培训效果达到最好！

根据时间培训方式大体为图示，但是根据具体的课程培训方式会做具体的调整。

【课程收益】

- 1、提升及塑造学员良好的个人职业形象和企业形象；
- 2、帮助学员了解商务活动中必须遵循的礼仪规范；
- 3、帮助企业提升综合竞争力。

【课程内容】：

课程章节	课程内容	培训方式	课程收益
第一部分： 礼仪的基本内容	1、商务礼仪概念 2、学习商务礼仪的重要性 3、商务礼仪的特点 4、培训礼仪提升修养的途径	讲师讲授； 案例分享； 双向交流；	课程导入； 唤起注意； 学习礼仪的重要性；
第二部分： 员工服务意识	1.服务先有足够的服务意识 2.员工情绪管理 a.别让坏情绪陪我们一起来上班 b.幸福尽在工作中 3.维护公司形象，遵守相关制度，完成岗位职责 a.你是公司的形象代言人 b.个性服从组织，先适应后创造，遵守制度是天职	讲师讲授； 案例分享； 学员经验分享； 视频观看； 学员讨论；	

	c.日常行为礼仪的重要性		
第三部分 员工第一印象— —良好客户关系的 建立	<ol style="list-style-type: none"> 1. 第一印象的形成的心理规律 2. 初次人际交往的四个焦点 3. 人人都欢迎的社交礼物 建立良好客户关系掌握的要点 <ol style="list-style-type: none"> 1.个人仪容礼仪 头发保持清洁；面容干净；口腔清洁（上班不吃异味食品）指甲不得有污垢；化妆 2.个人着装礼仪 服装：得体 女士（裙装、丝巾、发饰等） 男士（西装、衬衣、领带等） 职业着装禁忌 鞋子：清洁、没有异味 袜子：合适 3.个人行为举止礼仪 站姿、坐姿、走姿、蹲姿、出入房门、递接物品等 4.打招呼 5.楼道、走廊 	讲师详细讲授； 双向交流； 学员分组讨论； 互动练习；	掌握如何塑造个人职业形象； 掌握仪态礼仪规范； 掌握个人工作中的举止禁忌；
第四部分 商务接待礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1.称呼、寒暄、鞠躬礼仪 2.问候礼仪 3.介绍礼仪（自我介绍及介绍公司领导、来宾） 4.握手礼仪 5.名片的使有礼仪 6.乘车礼仪 7.电话礼仪 8.礼品馈赠礼仪 	讲师详细讲授； 双向交流； 学员分组讨论； 互动练习；	熟练掌握商务社交中的礼仪规范，并能够在工作中熟练应用。
第五部分 电话接打礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1.接听、电话的原则、要点. 2.拨打电话的原则、要点 	讲授； 双向交流；	掌握接打电话的技巧
第六部分 商务沟通礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1.认识你的服务角色 理解你的企业、工作、客户 研讨：服务圈、岗位服务圈、企业使命、工作使命 2.影响沟通效果的因素 a.内容；b.声音语言；c.态度、情绪 信心 3.客户服务过程中的沟通技巧 沟通六件宝 微笑、赞美、提问、关心、聆听、 	讲师讲授； 案例分享； 学员分享讨论； 现场模拟演练； 讲师点评	掌握沟通的礼仪规范及技巧。

	<ul style="list-style-type: none"> 1、认识服务沟通 2、倾听的技巧 3、说的技巧 4、问的技巧 5、身体语言 <ul style="list-style-type: none"> 1) 真诚微笑——发自内心享受其中 2) 真诚问候 训练含笑说“您好!” 五步目迎、三步问候,配合肢体一起训练 3) 期待眼神——真诚和信任 眼神训练技巧,会笑的眼睛 4) 悦耳声音——甜美动听 		
第七部分 地产销售接待流程	<ul style="list-style-type: none"> 1.与客户会面（问候、握手、介绍、名片等已讲，略提） 2.引导客户礼仪 <ul style="list-style-type: none"> 1) 引导手势 2) 上下楼梯 3) 进出电梯 4) 路遇客户礼仪 3.客户沟通 <ul style="list-style-type: none"> 1、落座（或站立沙盘旁介绍） 2、奉茶 3、洽谈、沟通 4.送别来宾礼仪 热情话别 	现场模拟演练; 讲师点评	掌握接待礼仪流程
第八部分 总结	分组，模拟工作场景，结合所学礼仪进行现场测试	现场模拟演练; 讲师点评	