

地产销售商务接待礼仪与沟通技巧

【课程背景】

地产公司员工是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出该员工自身的素质，而且折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界。同时，一个成功的企业也需要拥有一支高素质的职业化团队作为保证。

【培训对象】

地产公司销售、接待人员

【课程时间】 1 天

【课程收获】

1. 使受训者能够十分全面、系统地掌握知识、提升技巧；
2. 将所学知识、技巧和方法在实际工作中的转化与应用，更加突出培训的效果。
3. 培训内容的系统性：在较短的时间内将职场精英人士应掌握的理论知识和技巧要义科学地组合为一个整体；
4. 培训成效的实用性：培训着重强化“知”、“行”合一，注重培训效果的评估。

【教学模式】

知识点讲授、案例研讨、角色扮演、情境模拟，特别强化演练式培训，根据受训企业和学员的工作实际，调整、编写具有针对性的案例；

课程大纲

模块一：房地产销售人员形象礼仪

你的形象就是你的生产力，就是公司的影响力！

一、房地产销售人员仪容礼仪

- 销售人员工作妆的规范
- 发式发型的职业要求
- 女士化妆与男士修面的具体要领
- 女士淡妆技巧
- 职场仪容的禁忌

二、让客户看起来你就是专业可靠的着装规范

- 商务着装的基本原则、个性原则、和谐原则、TPO原则
- 常见着装误区点评
- 男士西装及领带礼仪
- 女士穿着职业装的礼仪
- 鞋袜的搭配常识

首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

分组训练：

- 1、房地产销售人员分组进行自我形象检查与重新塑造
- 2、房地产销售人员分组进行着装配色练习和指点

培训方式：讲解、示范、点评

分组训练：

- 1、房地产销售人员分组进行自我仪容检查
- 2、房地产销售人员分组进行仪容指点和点评

模块二：举手投足传递给客户的是信任感

一、微笑与眼神是一种无声的语言

- 1、微笑是有效沟通的法宝
- 2、微笑的方法及注意事项
- 3、“习惯性微笑”带来的伤害
- 4、眼神的运用与规范

分组训练：

- 1、房地产销售人员分组进行赞美、微笑、眼神礼仪训练。

二、优秀房地产销售人员接待客户时的仪态修炼

1、与客户站在一起时的亲和力站姿

2、与客户同坐时的礼仪与讲究

3、与客户同行的位次与礼仪

三、优秀房地产销售人员正确地使用手势

1、几种常见的手势

2、手势注意事项

四、优秀房地产销售人员得体地递接名片

1、携带名片

2、名片的递送

3、名片的接收

4、如何索要名片

五、优秀房地产销售人员握手礼仪，有规可循

1、握手的场合

2、握手的顺序

3、握手礼仪

4、握手忌讳

六、合理的称呼

1、称呼的原则

2、称呼的技巧

3、称呼的禁忌

七、妥当的介绍礼仪

1、他人介绍的要求与顺序

2、他人介绍的手势与规范

3、他人介绍的技巧和禁忌

分组训练：

1、房地产销售人员分组进行站、坐、走、蹲体姿礼仪训练

2、房地产销售人员分组进行名片、手势和握手礼仪训练

八、电梯和乘车礼仪

1、电梯进入顺序规范及指引、指示礼仪

2、电梯内礼仪规范、等候电梯规范、

3、轿车位次规范、乘车仪态规范、乘车禁忌等

模块三：优秀地产销售人员见面沟通礼仪

一、先声夺人-销售沟通技巧训练

1、强化声音的感染力

2、保持适当的谈话音量、语调、节奏、语气、技巧

3、让语言更有魅力

二、做个到处受人欢迎的人

1、了解销售员的四个等级

2、与人沟通的三大关键

3、如何做个让客户喜欢的人

工具：倾听能力测试

三、学会发问技巧

1、如何问开放式的问题

2、开放式的问题在销售中的作用

3、如何问封闭式的问题

4、封闭式的问题在销售中的作用

5、综合性提问技巧

四、寒暄的技巧

1、善用客套用语

- 敬语

- 谦语

- 雅语

2、学会巧妙的赞美

- 为什么要学会赞美
- 如何有礼有节地赞美

分组训练：

- 1、房地产销售人员分组进行拜访、交谈话术综合礼仪训练。