

<<销售要有好礼仪>>

图书基本信息

书名：<<销售要有好礼仪>>

13位ISBN编号：9787115226693

10位ISBN编号：7115226695

出版时间：2010-5

出版时间：人民邮电

作者：邹华英//方华明

页数：227

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<销售要有好礼仪>>

前言

中国自古就是礼仪之邦，崇尚礼仪是中华民族的传统美德。

寻根溯源，在中国古代，“礼仪”二字是分开来讲的。

“礼”是指礼节和礼貌，“仪”是指仪表、仪容和仪态。

后来两个字被合在一起，便具有了更加丰富的含义。

随着社会的发展，礼仪渐渐演化成人们在社会活动中必不可少的言行方式及行为规范，包括在不同时间、场合、地点得体的着装、优雅的仪态、落落大方的举止、彬彬有礼的谈吐和亲切友好的态度等。

换句话说，礼仪是个人内在素养的外在表现。

孔子说：“不学礼，无以立。”

”意思就是说，如果一个人不懂得礼仪，就没法在社会中立足。

这一法则在竞争激烈的当今社会表现得更加突出。

现在，礼仪在人们的社会生活中显示出越来越重要的作用，每个人都应该在日常生活中讲究礼仪，销售人员更要讲究礼仪。

在销售工作中，礼仪是销售人员的名片，礼仪所反映的内容往往会起到潜移默化的微妙作用。

客户由销售人员的礼仪而知其修养，而这最终将影响客户的购买决定。

礼仪是销售的第一课。

礼仪可以塑造销售人员完美的个人形象，帮助销售人员给客户留下良好的第一印象，并在和客户打交道的过程中赢得客户的好感、信任和尊重。

对于销售人员来说，没有什么比客户信任更重要的了！

把礼仪贯穿于销售活动中，将销售活动转化为心理和情感的交融过程，转化为能够满足心理需要的经济活动，这是销售行为能否成功的重要因素。

礼仪在销售过程中就是销售人员完善自身的点金棒，是其与客户交往的润滑剂，更是成功交易的催化剂，可以说，销售人员的礼仪修养关系到销售的成败。

一部著作的完成需要很多人的默默奉献，闪耀的是集体的智慧，其中铭刻着许多艰辛的努力，凝结着许多辛勤的劳动和汗水。

本书在编写过程中，得到十多位营销总监和各行各业的金牌销售员的支持和帮助，他们是邹华英、董全才、谷桂琴、张书兰、王零雁、彭素英、彭易生、周静、吕三元、吕梅英、陈霖、曾建华、邓珠江、肖志勇、蒋伟民、王春红、唐锦群、刘兴国、高君、张旭东。

在此向他们致以诚挚的谢意。

由于时间仓促，以及编者水平所限，书中不足之处在所难免，诚请广大读者批评指正。

<<销售要有好礼仪>>

内容概要

《销售要有好礼仪》着重介绍了礼仪的基本特点和作用，各章结合销售活动的具体环节，介绍了相应的销售礼仪，具有很强的实用性和针对性，可以帮助广大销售人员完善外在形象，提升内在修养，从而有效推动销售活动的顺利进行，提升销售业绩。

《销售要有好礼仪》通俗易懂，实用性强，它能为所有进入销售行业并期待成功的人士带来意想不到的收获，同时，《销售要有好礼仪》也是一本很有价值的销售人员培训教材。

<<销售要有好礼仪>>

书籍目录

第一篇 你的礼仪价值百万第一章 给客户留下美好的第一印象31. 礼仪是销售人员的最好包装32. 别小看外表的加分作用53. 第一印象的作用64. 销售, 从个人形象开始105. 把形象当成自己的名片136. 从外表上尊重客户15第二章 销售人员的仪容礼仪171. 仪容礼仪基本要求172. 着装TOP原则183. 着装协调性原则214. 男士穿西装的礼仪235. 男士穿西装十忌256. 女士穿套裙的礼仪267. 女士着装注意事项288. 销售人员佩戴饰物的礼仪309. 男销售人员仪容要求3110. 女销售人员仪容要求3211. 女销售人员化妆礼仪33第三章 销售人员的行为礼仪371. 仪态礼仪概述372. 站姿礼仪383. 走姿礼仪394. 坐姿礼仪425. 蹲姿礼仪436. 手势礼仪457. 目光礼仪488. 销售人员行为礼仪禁忌50第四章 最完美的礼仪——微笑511. 微笑是最完美的礼仪512. 微笑的训练方法533. 微笑在销售服务中的作用564. 微笑的五结合575. 你今天对客户微笑了吗596. 让微笑成为最好的名片617. 用微笑和诚意为自己解围638. 用轻松的幽默制造微笑659. 微笑是最好的服务66第二篇 销售人员与客户交往的礼仪第五章 销售人员递送和收受名片的礼仪711. 小小名片大有“讲究”712. 递送名片的礼仪743. 接受名片的礼仪764. 索要名片的礼仪775. 名片交换的礼仪786. 名片的存放797. 使用名片的忌讳81第六章 销售人员握手的礼仪831. 把握握手的场合与时机832. 正确的握手方式与伸手次序853. 握手的禁忌87第七章 销售人员称呼的礼仪891. 称呼的礼仪892. 常见的称呼错误与禁忌923. 国际称谓习惯93第八章 销售人员寒暄与问候的礼仪951. 寒暄与问候的礼仪952. 销售人员致意的礼仪973. 见面学会点头礼994. 销售人员如何对客户打招呼100第九章 销售人员介绍礼仪1031. 自我介绍礼仪1032. 介绍他人的礼仪1063. 集体介绍的礼仪108第十章 销售人员交谈礼仪1111. 交谈礼仪1112. 交谈中话题的选择1143. 语言中的礼仪细节1164. 谈话的禁忌117第十一章 拜访中的礼仪1211. 等待会见时的礼仪1212. 拜访客户礼仪1223. 商务拜访技巧1244. 销售拜访礼仪禁忌128第十二章 接待客户的礼仪1311. 迎接客户的礼仪1312. 接待客户的礼仪1323. 招待客人的礼仪134第十三章 送客礼仪1371. 送客礼仪简述1372. 馈赠礼节1383. 送礼的注意事项142第三篇 销售人员通信及电话销售礼仪第十四章 接听电话礼仪1451. 接听电话应遵循的礼仪1452. 接听电话的禁忌1473. 代人接电话的礼仪149第十五章 拨打电话礼仪1511. 拨打电话应遵循的礼仪1512. 电话营销中的商务问候礼仪1543. 销售人员该如何挂断客户的电话155第十六章 电话约访礼仪1571. 电话约访的必要性1572. 电话约访前的准备1583. 销售人员电话预约礼仪1594. 电话约访流程1605. 电话约访时应该注意的事项161第十七章 手机使用礼仪1651. 手机使用礼仪概述1652. 手机铃声使用礼仪1673. 发短信的基本礼仪168第十八章 销售人员收发传真及电子邮件的礼仪1711. 收发传真的礼仪1712. 使用电子邮件的礼仪1733. 书信礼仪174第四篇 现代营销专题活动与应酬礼仪第十九章 商务会议礼仪1791. 参加会议的礼仪1792. 展览会礼仪1803. 洽谈会礼仪1844. 销售人员参加仪式活动的礼仪禁忌190第二十章 销售人员宴请礼仪1931. 宴请的种类1932. 销售人员出席宴请的礼仪1953. 招待的宴请礼仪1964. 中餐礼仪1985. 西餐礼仪2006. 宴会向客人敬酒的礼仪2047. 喝咖啡的礼仪2058. 饮茶礼仪207第五篇 成交签约和售后服务礼仪第二十一章 成交和签约礼仪2111. 捕捉客户成交信号, 及时促成交易2112. 达成交易礼仪2133. 签约礼仪214第二十二章 售后服务礼仪2171. 售后服务礼仪概述2172. 销售要重视客户服务2183. 怎样建立良好的服务态度224. 对客户的抱怨持欢迎态度223参考书目227

<<销售要有好礼仪>>

章节摘录

1.礼仪是销售人员的最好包装销售人员推销产品的同时也是在推销自己，塑造自身良好的礼仪形象可以让客户在接受产品或服务时心情愉快。

有时候，销售礼仪比销售产品本身更重要。

礼仪是销售工作的重要组成部分，关系着其他销售环节的进展程度。

对一名销售人员来说，礼仪是必不可少的一项修炼。

被誉为“日本推销之神”的原一平，在刚刚进入销售行业时，是一个“桀骜不驯”、不注重礼仪的新人。

案例有一天，原一平受公司之托去一家烟酒店拜访。

这家烟酒店是由公司老业务员促成的新客户，因而原一平的这次拜访就应该算是回访。

原一平当天打扮得很随便，帽子歪戴着，领带也似系非系。

原一平一边说早安，一边没有礼貌地直接拉开玻璃门，应声而出的是烟酒店的老板。

老板一见原一平的模样，就生气地大声说：“喂！

你是什么态度？

你懂不懂礼貌？

还歪戴着帽子跟我讲话，我信任明治保险，所以才投了保，谁知我所信赖的公司的员工，竟然这么随便、无礼。

”气急败坏的客户拒绝了原一平请求其继续投保的要求。

后来，原一平不断道歉，勉强留住了这位客户，多年后他对这件事依然记忆犹新。

在世界“百万美元圆桌会议”上，有媒体对这位20世纪最伟大的销售人员做了专访，其中有人问原一平什么才是成功推销的保证，原一平很认真地吐出了两个字——“礼仪”。

中国有句古训：“未曾用艺先学礼。

”同样，在西方也有句类似的名言：“没有良好的礼仪，你会成为骄傲、自负、无用和愚蠢的代表。

”一个初出茅庐的销售新人，要面对纷繁复杂的人际关系，接触形形色色的客户，不懂礼仪不仅会贻笑大方，还容易导致销售失败。

尤其在人人崇尚礼仪的当今社会，能不能闯过礼仪关，将直接影响销售人员的业绩和前程。

销售礼仪是指销售人员在销售活动中，用以维护企业或个人形象，对服务对象表示尊重和友好的行为规范。

它是一般礼仪在销售活动中的运用和体现。

在现代市场经济条件下，作为一名销售人员，要想在竞争激烈的行业中取得成功，并保持良好的商业信誉和个人形象，就必须了解、熟悉和正确遵行销售礼仪。

一般说来，在销售活动中，言谈举止优雅大方、自然得体，按约定俗成的规矩办事，按大家都可以接受的礼节程序与客户互动等，都是销售礼仪的基本内容。

礼仪的重要性主要表现在以下几个方面。

·体现自身素质销售人员销售产品的同时也是在销售自己。

销售人员只有树立有内涵、有修养的形象，客户才会欣然接受，并给予其合作的机会。

一个有魅力、有修养的人，自然走到哪里都会受到欢迎。

·创造良好的第一印象注重礼仪的销售人员可以塑造完美的个人形象，给客户留下最好的第一印象，在销售行为开始之前就能赢得客户的好感，为接下来的合作打下良好的基础。

·塑造公司形象销售人员在与客户接触时，代表的是公司，因此有责任维护公司的形象，言谈举止都要对公司的形象负责。

公司只有在公众心目中树立起良好的形象，其产品才会被接受。

好礼仪销售人员推销产品的同时也是在推销自己，塑造自身良好的礼仪形象可以让客户在接受产品或服务时心情愉快。

有时候，销售礼仪比销售产品本身更重要。

礼仪是销售工作的重要组成部分，关系着其他销售环节的进展程度，对一名销售人员来说是必不可少

<<销售要有好礼仪>>

的一项修炼。

<<销售要有好礼仪>>

媒体关注与评论

不学礼，无以立。

——孔子礼仪是成功推销的保证。

——原一平外表富有魅力可以让你处处受欢迎，不修边幅的销售人员在一开始就失去了机会。

——法兰克·贝格在人与人的交往中，礼仪越周到越保险，运气也越好。

——托·卡莱尔

<<销售要有好礼仪>>

编辑推荐

《销售要有好礼仪》：礼仪可以塑造销售人员完美的个人形象，给客户留下良好的第一印象，销售失败，80%的原因是销售人员留给客户的第一印象不好。

中国有句古训，“未曾用艺先学礼”；西方也有类似的名言，“没有良好的礼仪，你会成为骄傲、自负、无用和愚蠢的代表”。

所以，销售人员应该把礼仪贯穿于销售活动之中，这是销售能否成功的内在因素。

《销售要有好礼仪》通过大量生动的案例和精彩到位的点评，帮助销售人员学好成功销售的第一课——礼仪。

礼仪比智慧和学识更重要，它是与客户交往的润滑剂，更是成功交易的催化剂。

<<销售要有好礼仪>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>