第一图书网, tushu007.com

<<每天学点销售礼仪>>

图书基本信息

书名：<<每天学点销售礼仪>>

13位ISBN编号：9787506491266

10位ISBN编号：7506491265

出版时间：2013-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：付佳

页数：232

字数：167000

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

前言

中国自古就是礼仪之邦。
礼仪不仅在生活当中有着强大的约束力，在销售工作中也发挥着不可替代的重要作用。
　对于销售人员来说，礼仪是首先要学的一课。
良好的礼仪不仅能够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，还能让销售人员赢得客户的信任，最终赢得销售的成功。
　在销售工作中，销售人员会遇到形形色色的人，会遇到很多意想不到的事情，很多时候销售人员可能会控制不住自己的情绪，无法有礼貌地对待客户的抱怨、疑问、指责，无法做到以礼待人。
但是销售人员要明白，销售的最终目的不是为了争个谁是谁非，而是把产品销售出去，并且能够在客户心中留下良好的印象，赢得客户的信任，将新客户发展成为老客户，以实现下一次的销售。
所以，销售人员要时刻谨记“客户就是上帝”，销售人员所做的一切都是为“上帝”服务的。
　所以，在销售工作中，销售人员不管遇到什么样的情况，都应该保持良好的情绪，时刻以礼相待，不要把自己的情绪加在客户身上，也不要为了一时的“泄愤”而把销售礼仪抛之不顾。
注重礼仪是具有职业素养的表现，而销售人员的职业素养是非常重要的。
一个职业素养较好的销售人员一定能够赢得顾客的信赖和认可，销售业绩也一定能够更加出色。
　本书结合多种多样的情境，从个人的着装、行为、举止、语言等各个方面讲解礼仪规范，内容丰富全面，具有针对性和实用性，不仅能够帮助销售人员树立正确的销售宗旨和观念，还能够帮助销售人员练就良好的素质和修养，是销售人员难得的礼仪百科全书。

内容概要

随着我国销售队伍的不断壮大，销售人员的综合素质也开始变得参差不齐，这一点直接影响到了销售业绩的提高以及客户对销售队伍的整体评价。
同时，销售人员在礼仪形象上的基本表现，也集中体现着其所代表的企业的整体形象。
本书全面讲解了销售人员应该掌握和具备的礼仪知识并配以实例，还针对具体的销售礼仪作了详细的解说，有助于提高销售人员的职业素养，进而提升销售水平。

作者简介

作者有多年销售实战经验，经常在各大企业的销售部门进行员工培训。

第一图书网, tushu007.com

<<每天学点销售礼仪>>

书籍目录

第一章
礼仪决定销售的成败
第一节 销售人员要懂销售礼仪003
第二节 销售礼仪的重要作用005
第三节 销售礼仪的原则008
第二章
销售人员的着装礼仪
第一节 第一印象决定销售成败013
第二节 从着装开始塑造良好形象015
第三节 销售人员不同场合的着装要求017
第四节 男销售员穿西装的礼仪019
第五节 女销售员穿套裙的礼仪021
第六节 女销售员的化妆礼仪023
第七节 销售场合佩戴饰物讲究礼仪025
第八节 销售人员穿鞋的礼仪028
第三章
销售人员的仪态礼仪
第一节 优雅的仪态是得体的礼仪033
第二节 销售人员的行走礼仪034
第三节 销售人员的坐姿礼仪036
第四节 销售人员的站姿礼仪039
第五节 销售人员的蹲姿礼仪041
第六节 销售当中手势语言有讲究043
第七节 销售人员注视礼仪有讲究047
第八节 销售人员一定要学会的微笑艺术050
第九节 美好的微笑是训练出来的053
第四章
销售人员与客户见面时的礼仪
第一节 初次见面寒暄的礼仪059
第二节 销售人员要学会致意礼仪060
第三节 销售人员打招呼的礼仪062
第四节 销售人员与客户见面时的握手礼仪063
第五节 销售人员自我介绍的礼仪066
第六节 销售人员介绍他人的礼仪069
第七节 销售人员介绍集体的礼仪071
第八节 销售人员称呼顾客的礼仪073
第九节 销售人员交换名片的礼仪077
第五章
销售人员与客户交谈中的礼仪
第一节 与客户交谈要说好开场白083
第二节 懂说话礼仪，讲文明用语086
第三节 倾听也要有礼仪088
第四节 会说话的销售人员更受欢迎091
第五节 要懂得如何赞美顾客094
第六节 交谈中的禁忌096

第一图书网, tushu007.com

第六章
销售人员拜访客户时的礼仪
第一节 拜访前要做好准备也是一种礼仪103
第二节 销售人员拜访中的礼仪105
第三节 拜访中的礼品礼仪108
第四节 等待会见时的礼仪112
第五节 拜访后的道别礼仪 113
第七章
销售人员接送客户时的礼仪
第一节 迎接之前做好计划117
第二节 销售人员迎接客户时的礼仪119
第三节 销售人员接待客户时的礼仪120
第四节 接待时乘坐电梯的礼仪122
第五节 接待时乘车的礼仪124
第六节 接待外商时的礼仪127
第七节 送客的礼仪129
第八章
销售人员签约时的礼仪
第一节 签署合同的礼仪135
第二节 签约时的座次有讲究137
第三节 签字人员的礼仪138
第四节 促成交易的谈判礼仪139
第九章
销售人员售后服务时的礼仪
第一节 售后服务礼仪概述145
第二节 售后服务要遵循的原则149
第三节 如何提供优质的售后服务151
第四节 处理客户信函投诉的礼仪152
第五节 处理客户电话投诉的礼仪155
第十章
销售人员接打电话的礼仪
第一节 销售人员接电话的礼仪159
第二节 销售人员打电话的礼仪162
第三节 销售人员挂电话有讲究164
第四节 销售人员代人接电话的礼仪166
第五节 销售人员电话约访的礼仪168
第六节 电话营销中的礼仪170
第七节 电话销售中展现你的声音魅力172
第十一章
销售人员宴请与赴宴的礼仪
第一节 宴请前的邀请准备177
第二节 宴请座次有讲究179
第三节 宴请点菜有学问182
第四节 销售人员赴宴有礼仪184
第五节 餐桌谈话选择合适的话题187
第六节 西餐的宴会礼仪189
第七节 自助餐的礼仪193

第八节 宴会上关于酒的礼仪196
第九节 注意餐桌禁忌199
第十二章
销售人员参加商务会议的礼仪
第一节 参加商务会议的礼仪205
第二节 商务会议中主持人的礼仪206
第三节 商务会议发言的礼仪208
第四节 商务会议中就座的礼仪209
第五节 展览会上的礼仪211
第六节 洽谈会上的礼仪214
第七节 仪式活动中的礼仪要求218
参考文献220

章节摘录

版权页： 销售人员要懂销售礼仪 礼仪在当今这个高度文明的社会有着重要的作用。
良好的礼仪能够让人与人之间的距离更近，让这个社会更加和谐。
那么什么是礼仪呢？
礼仪是指人们在社会交往中受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成，既为人们所认同又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。
礼仪属于道德范畴，是礼节和仪式的总称，是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序和方式来表现的律己、敬人的过程。
总而言之，礼仪是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则；礼仪的本质，就是通过规范行为表示人际间的相互尊重、友善和包容。
我国素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪文化源远流长。
礼仪在长期发展中，逐渐形成了规范性、可操作性、限定性、传承性和变动性五个方面的特性。
销售行为是需要礼仪的。
销售礼仪既是销售人员应具备的基本素质，也是销售活动中应遵循的行为准则。
销售礼仪有广义和狭义之分，广义的销售礼仪泛指在一切营销活动中所遵循的礼貌、礼节，包括销售人员的行为规范、企业的礼仪程序；狭义的销售礼仪特指销售人员在营销活动中对交往对象表示尊重和友好之意的礼仪规范和准则。
在销售中，销售礼仪能够使无形的销售服务有形化、规范化、系统化。
销售礼仪可以塑造完美的销售员个人形象及卖场形象，让销售人员在销售开始之前就能够赢得顾客的好感、信任和尊重，这样顾客不仅会接受你的产品，还能够及时避免、挽救顾客的异议和投诉。
在销售活动中，礼仪还是企业、销售人员与公众关系的润滑剂，它能有效地消除彼此之间的隔阂，使营销过程变得和谐、愉快，提高销售的效率。
在销售行业，零售业需要系统的销售礼仪，销售礼仪不仅可以树立销售人员和店铺的良好形象，而且对销售来说也是非常有利的。
在销售当中，顾客通过销售人员的礼仪获得信息的同时，还在与销售人员联络感情。
作为卖场的销售人员，学习和运用服务礼仪，不仅是自身形象的需要，更是提高效益，提升竞争力的需要。
随着零售商业的不断发展，顾客的精神需求也越来越高。
顾客在购物时除了购买商品本身以满足自己的物质需求之外，还希望得到优质的服务，满足自己的精神需求。
所以，现代零售业必须重视消费者的感受，建立完美的顾客服务礼仪。
在销售中，不仅零售业务人员需要践行礼仪规范的要求，外出签单的业务员更需要注意自己的言行举止和礼仪规范。
因为你的个人形象直接代表了公司的形象，如果你的个人形象不过关，那么你的业务就不会得到别人的认可，自然你的销售就是失败的。
所以说，无论何种形式的销售，都需要注意礼仪。
那么销售礼仪主要由哪些因素构成呢？
销售礼仪主要包括以下三个基本要素：（1）主体，即实施销售礼仪的主体，是在各种销售活动中礼仪行为和活动的操作者和实施者。
销售的主体一般包括企业或企业的销售人员。

第一图书网, tushu007.com

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