

《销售礼仪与沟通技巧培训全书（第2版）》

图书基本信息

书名：《销售礼仪与沟通技巧培训全书（第2版）》

13位ISBN编号：978751800836X

作者：魏巍编著

页数：296

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《销售礼仪与沟通技巧培训全书（第2版）》

内容概要

“人无礼则不立，事无礼则不成。”只有知礼、懂礼，用礼貌的方式与客户沟通，客户才会欣然接受你，为接下来的销售与服务铺平道路。因此，销售人员应该把礼仪贯穿于销售活动之中，融会于客户沟通的全过程，这是销售能否成功的关键因素。

《销售礼仪与沟通技巧培训全书》（第2版）详细阐述了礼仪和沟通在销售服务中的作用，包括与客户初次见面的礼仪、通信及电话销售礼仪、专题活动与应酬礼仪、涉外销售礼仪等，内容系统、全面、丰富。

《销售礼仪与沟通技巧培训全书（第2版）》

作者简介

魏巍，自由撰稿人，多年销售类图书写作经验，著有《销售礼仪与沟通技巧培训全书》《电话销售实战技巧全集》等畅销书籍。

书籍目录

第一章 价值百万：礼仪在销售服务中的作用

第一节 什么是销售礼仪

1

一、销售礼仪的基本特征

1

二、销售礼仪的功能

4

三、销售礼仪的支点

6

第二节 销售礼仪的基本原则

10

一、平等原则

10

二、诚信原则

14

三、互利互惠原则

17

四、谦虚原则

20

五、自信原则

22

第二章 形象宜人：给客户美好的第一印象

第一节 仪容修饰：展现积极与健康

26

一、面部的美化与修饰

26

二、发型的修护与选择

31

三、化妆的礼仪规范

33

第二节 服装配饰：别小看仪表的作用

39

一、销售人员着装原则

39

二、男性销售人员着装礼仪

45

三、女性销售人员着装礼仪

48

四、领带的搭配技巧

51

五、饰品佩戴的法则

54

第三节 仪态万千：活用肢体语言

58

一、走出风度

59

二、站姿：男女有别

61	
三、	坐姿有讲究
64	
四、	蹲姿要优雅
67	
五、	用手势表达心意
69	
六、	用眼睛展现魅力
72	
七、	用微笑架起与客户沟通的桥梁
74	
八、	与客户保持最佳的身体距离
77	
第三章	张弛有度：让客户为你的风度所折服
第一节	拜访客户中的礼仪
80	
一、	递送和收受名片
80	
二、	拜访时机
82	
三、	等待会见
85	
四、	握手
86	
五、	称呼
89	
六、	寒暄
91	
七、	致意
95	
八、	介绍
97	
九、	拜别
101	
第二节	迎送客户中的礼仪
104	
一、	迎客
104	
二、	乘车
107	
三、	乘电梯
109	
四、	待客
111	
五、	位次
113	
六、	送客
115	
第三节	客情维护中的礼仪

117	
一、日常回访	117
二、礼品馈赠	120
三、礼品接收	122
第四章 谈吐得当：说出优雅和风度	
第一节 强化声音的感染力	125
一、保持合适的谈话音量	125
二、熟练控制说话的语调	127
三、把握好说话的节奏	131
四、掌握适当停顿的技巧	134
五、注意交谈时的语气	136
第二节 让语言更有吸引力	139
一、用漂亮的开场白打开访谈局面	139
二、投客户之所好	145
三、进行有效的提问	148
四、运用幽默的表达方式	153
五、把握好赞美的尺度	157
六、不仅要善于说，更要善于听	160
七、让道歉更易于被客户接受	164
第三节 与客户交谈的禁忌	167
一、客户讲话时别贸然插嘴	167
二、避免与客户正面交锋	170
三、不攻击竞争对手	173
四、不使用消极措辞	175
五、不直接指责客户的错误	178
六、拒绝客户切忌无礼	

180

第五章 沟通顺畅：电话销售及通信礼仪

第一节 电话销售礼仪

183

一、接听电话

183

二、转接电话

187

三、拨打电话

189

四、电话约访

192

五、电话催账

199

第二节 手机使用礼仪

202

一、手机接打

202

二、手机铃声

204

三、手机短信

206

第三节 收发传真、电子邮件和书信的礼仪

208

一、收发传真

208

二、使用电子邮件

210

三、书信

212

第六章 中规中矩：专题活动与应酬礼仪

第一节 专题活动礼仪

219

一、洽谈会

219

二、展览会

223

三、新闻发布会

227

四、商务谈判

230

第二节 营销仪式礼仪

232

一、开业仪式——营造出隆重的气氛

232

二、剪彩仪式——剪出喜庆

237

三、签字仪式——签出共识

241

四、营销宴请——有所讲究	243
五、营销舞会——舞出气质	246
第三节 与客户的私下应酬礼仪	251
一、高尔夫应酬礼仪	251
二、健身房应酬礼仪	254
三、娱乐场所应酬礼仪	256
第七章 走出国门：涉外销售礼仪	
第一节 涉外礼仪基础	259
一、涉外礼仪原则	259
二、涉外礼仪要求	261
第二节 涉外接待礼仪	262
一、迎送	263
二、称呼	264
三、宴请	264
四、参观	267
五、礼品赠送	268
六、涉外会谈	270
七、小费	271
第三节 涉外商务礼仪	273
一、与美国客户往来礼仪	274
二、与加拿大客户往来礼仪	275
三、与德国客户往来礼仪	277
四、与法国客户往来礼仪	278
五、与中东地区客户往来礼仪	280
参考文献	283

《销售礼仪与沟通技巧培训全书（第2版）》

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：www.tushu000.com