

<<销售礼仪与沟通技巧培训全书>>

图书基本信息

书名：<<销售礼仪与沟通技巧培训全书>>

13位ISBN编号：9787506481403

10位ISBN编号：7506481405

出版时间：2012-2

出版时间：中国纺织

作者：魏巍

页数：309

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>

<<销售礼仪与沟通技巧培训全书>>

前言

“人无礼则不立，事无礼则不成”。

只有知礼、懂礼、行礼，在客户面前树立了有内涵、有修养的形象，客户才会欣然接受你，给你销售与服务的机会。

因此，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。

销售可以说是最具挑战性的职业之一，世界上有很多富翁都曾从销售员做起。

然而，在绝大多数的商品供应都呈多元化、客户的选择余地越来越大的现代社会，销售面临的竞争势必也更加激烈。

“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”

销售工作从和客户见面、交谈、成交到售后，包括了数不清的烦琐细节，介绍、打招呼、握手、递名片、入座等司空见惯的行为中，一个礼仪细节就有可能打动客户、促成交易；一个礼仪细节也有可能惹恼客户、失去订单。

因此，销售人员在与客户交往中，不仅要努力提高自己的专业知识水平，还应尽早了解和掌握销售礼仪常识，从细节着手提高自身的礼仪修养，以增进与客户之间的沟通，为日后合作创造良好的氛围。

本书具有如下特点：一、内容系统、全面、丰富 本书介绍了销售礼仪与沟通技巧，详细阐述了礼仪在销售服务中的作用、如何给客户留下美好的第一印象、怎样让客户为你的风度所折服、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。

“人无礼则不立，事无礼则不成”。

只有知礼、懂礼、行礼，在客户面前树立了有内涵、有修养的形象，客户才会欣然接受你，给你销售与服务的机会。

因此，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。

销售可以说是最具挑战性的职业之一，世界上有很多富翁都曾从销售员做起。

然而，在绝大多数的商品供应都呈多元化、客户的选择余地越来越大的现代社会，销售面临的竞争势必也更加激烈。

“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”

销售工作从和客户见面、交谈、成交到售后，包括了数不清的烦琐细节，介绍、打招呼、握手、递名片、入座等司空见惯的行为中，一个礼仪细节就有可能打动客户、促成交易；一个礼仪细节也有可能惹恼客户、失去订单。

因此，销售人员在与客户交往中，不仅要努力提高自己的专业知识水平，还应尽早了解和掌握销售礼仪常识，从细节着手提高自身的礼仪修养，以增进与客户之间的沟通，为日后合作创造良好的氛围。

本书具有如下特点：一、内容系统、全面、丰富 本书介绍了销售礼仪与沟通技巧，详细阐述了礼仪在销售服务中的作用、如何给客户留下美好的第一印象、怎样让客户为你的风度所折服、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、二、案例丰富 本书以大量生动的案例导入，详细介绍了销售人员在与客户交往中需要培养的基本礼节，从服饰仪表到言谈举止，从迎客送礼到闲聊、聚会，从谈判桌到餐桌，从电话沟通到邮件往来，从国内商务到国际商务，巨细靡遗，娓娓道来，让读者如身临其境。

三、实用性强 本书详细介绍了各种销售礼仪的规范、细节和注意要点。

这些礼仪看似稀松平常，但倘若活学活用，一定可以帮助广大销售人员在业务拓展中做到举止得体、彬彬有礼，赢得客户的心，从而让销售业绩更上一层楼！

销售礼仪不是自发形成的，主要是靠后天的交往实践自觉修养得来的。

销售人员只要按照本书的礼仪规范要求，一定能改造、提高自己的礼仪品质。

本书在编著过程中参考了一批营销学专家、公关专家、语言学专家的理论、观点和指导方法，并参阅了大量的文献资料和案例，在此向各界同仁表示感谢。

由于编者水平有限，文中难免存在不足之处，希望读者朋友多提宝贵意见。

<<销售礼仪与沟通技巧培训全书>>

编著者 2011年10月

<<销售礼仪与沟通技巧培训全书>>

内容概要

“人无礼则不立，事无礼则不成”。
只有知礼、懂礼、行礼，在客户面前树立了有内涵、有修养的形象，客户才会欣然接受你，给你销售与服务的机会。
因此，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。

<<销售礼仪与沟通技巧培训全书>>

书籍目录

第一章

价值百万：礼仪在销售服务中的作用

第二章

形象宜人：给客户美好的第一印象

第三章

张弛有度：让客户为你的风度所折服

第四章

谈吐得当：说出优雅和风度

第五章

沟通顺畅：电话销售及通信礼仪

第六章

中规中矩：专题活动与应酬礼仪

第七章 走出国门：涉外销售礼仪

章节摘录

版权页：2.有助于塑造销售人员的良好形象礼仪的基本目的就是树立和塑造良好的个人形象。个人形象，是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐的集中体现，而礼仪对上述诸方面都有详尽的规范。

因此，销售人员学习礼仪、运用礼仪，无疑将有益于良好的个人形象。

礼仪这种美化自身的功能是任何人都难以否定的。

如果销售人员重视礼仪，人际关系将会更加和睦，销售活动的开展将变得更加顺利。

3.是塑造企业形象的重要工具，有助于提高企业的经济效益销售人员在与客户接触时，代表的是企业，因此有责任塑造和维护企业的形象，言谈举止都要对公司的形象负责。

企业只有在公众心目中树立起良好的形象，其产品才会被接受。

对于企业来说，销售礼仪是企业价值观念、道德观念、员工素质的整体体现，是企业文明程度的重要标志。

销售礼仪可以强化企业的道德要求，树立企业的良好形象。

让客户满意，为客户提供优质的商品和服务，是树立良好企业形象的基本要求。

以礼仪服务为主要内容的优质服务，是企业生存和发展的关键所在。

它通过规范销售人员的仪容仪表、服务用语、服务操作程序等，使服务质量具体化、系统化、标准化、制度化，使客户得到满足，给企业带来巨大的经济效益。

<<销售礼仪与沟通技巧培训全书>>

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>