

销|售|新|人|业|务|培|训|丛|书

销售新人的必备工作手册，助你成为超级业务员！

销售新人



礼仪训练

7日通



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

销|售|新|人|业|务|培|训|丛|书

销售新人

礼仪训练

7日通

许进 孙瑞/编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

“人无礼则不立，事无礼则不成”。知礼懂礼，才能赢得客户的认同，才能成功促成签单。本书告诉销售新人应该关注的礼仪细节，包括仪表装扮、姿态表情、社交礼仪、谈吐礼仪、介绍礼仪、拜访与迎送礼仪、综合礼仪等内容。全书注重案例说明和实训演示，帮助销售新人在业务拓展中做到举止得体、彬彬有礼，轻松赢得客户的心，进而抓住难能可贵的成交良机！

图书在版编目（CIP）数据

销售新人礼仪训练 7 日通/许进,孙瑞编著. —北京: 机械工业出版社, 2010. 11
(销售新人业务培训丛书)

ISBN 978-7-111-32478-2

I. ①销… II. ①许… ②孙… III. ①销售—礼仪 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 219345 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 曹雅君 责任编辑: 曹雅君 解文涛 封面设计: 柏拉图

责任校对: 侯 灵 责任印制: 乔 宇

三河市宏达印刷有限公司印刷

2011 年 1 月第 1 版·第 1 次印刷

170mm × 242mm · 14.75 印张 · 171 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-32478-2

定价: 35.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心: (010) 88361066

门户网: <http://www.cmpbook.com>

销售一部: (010) 68326294

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售二部: (010) 88379649

读者服务部: (010) 68323821

封面无防伪标均为盗版

前言

PREFACE

销售礼仪是销售新人的一张活名片，也是与客户交往的润滑剂和成功的催化剂。销售礼仪不仅展现了销售新人的风度与魅力，还体现了销售新人的学识修养及内在的精神风貌，更是销售新人进行销售的重要手段。销售新人在销售产品的同时也在销售自己。优秀的销售新人必须树立有内涵、有修养的形象，这样客户才会欣然接受，并给予合作的机会。一个有魅力、有修养的人，走到哪里都会受到欢迎。

在销售过程中，通过礼仪反映出的形象往往会起着潜移默化的微妙作用。良好的礼仪可以使你产生无限的个人魅力，可以使你得体地表达自己的思想和情感，与上级、同事、下级保持良好的关系，获得客户的理解、支持和合作。相反，礼仪技巧较差的销售新人常常会被别人误解，给别人留下不好的印象，甚至无意中对别人造成伤害，丢失客户。

销售新人在与客户的交往中要注意各种不同情况下的销售礼仪，也就是要善于把握住沟通时的感情尺度。古语说：“君子之交淡如水，小人之交甘若醴。”此话不是没有道理。在与客户交往时，销售新人的礼仪主要是为了树立良好的个人形象，绝不仅仅是一种形式和手段。同时，销售新人在与客户接触时，代表的是公司的形象，因此有责任维护公司在客户心目中的美誉度，言谈举止都要对公司的形象负责。只有在社会上

建立起良好的公司形象，客户才愿意接受公司的产品。

掌握正确的礼仪，能帮助销售新人拉近与客户的距离，展示自己的修养，从而有效地推动销售的顺利开展。

为了给销售新人提供一个学习销售礼仪的平台，我们精心编写了这本《销售新人礼仪训练7日通》。本书以严谨、务实的原则，总结了销售工作中最为常见的礼仪常识和礼仪规范，并在每个礼仪常识的最后，用简单、明了的语言概括了该礼仪常识的禁忌，以求达到让销售新人抓住关键、灵活运用之目的。

这些礼仪只是一些原则性的引导，不是束缚个人行为的条条框框。在实际应用的时候，要注意活学活用，不可生搬硬套。通过礼仪的学习，结合自身的切身感悟，可以不断完善自身修养，塑造出最合乎自己个性和身份的良好形象。

这是所有进入销售这个伟大的行业并期待成功的人士所需要看的第一本书，它能为你带来意想不到的改变。它使你很快就能轻松掌握礼仪规范，而且记忆深刻，从而让你在销售工作中时刻留意自己的行为举止，提高自己的修养，塑造完美的自身形象。

全书从专业角度出发，帮助读者有效地掌握名目众多、细节纷繁的礼仪，使其在销售工作中成为待人诚恳、彬彬有礼之人，并受到别人的尊重。

本书在编写中，周富、张智利、王井艳、贾宝林、刘亚平、姚红芹、朱玉芝、王建华、房国祥、赵秀军、孙桂梅、褚秀云、房庆祥、孙瑞、张彦军、张喜英、李艳华、杨文友、张国荣、戎子侠、卢家于、任国、梁宏伟等人做了大量的写作工作，在此一致鸣谢！

编者

2010年10月



目录

CONTENTS

前言

第1天 销售新人仪表装扮礼仪一日通/1

着装的 TPO 原则	3
第一印象决定论	6
个人仪容礼仪	8
男士穿西服的仪表礼仪	11
女士仪表礼仪规范	13
领带打法及佩戴技巧	17
佩戴饰物的礼仪	20
专业才有仪容美	24
仪容与良好的卫生习惯	27
化妆训练	30

第2天 销售新人姿态表情礼仪一日通/35

体态语言含义丰富	37
常见的体态语透露出的礼节	40
微妙交流的笑容礼仪	44
善于运用及解读身体语言	47
手势礼仪训练	50
站姿训练	54

坐姿训练	56
走姿训练	59
眼神训练	62

第 3 天 销售新人社交礼仪训练一日通/67

称呼礼仪训练	69
致意与行礼	73
寒暄的礼仪	77
握手礼仪的基本要求	80
握手的场合与时机	83
名片的制作与准备	86
递送名片的礼仪	89
名片的交换礼仪	93
问候的礼仪	96

第 4 天 销售新人谈吐礼仪训练一日通/101

做个会“说话”的销售员	103
熟悉敬语、谦语、雅语、幽默语的使用	106
掌握一定的谈话艺术	109
谈话的基本礼仪	111
说好你的开场白	113
谈论对方最感兴趣的话题	116
交谈中发表不同意见的礼仪	118
交谈中说服的礼仪	120
倾听他人的重要性	122
把握说话时插话的分寸	124
以礼相拒更有效	127

第 5 天 销售新人介绍礼仪训练一日通/129

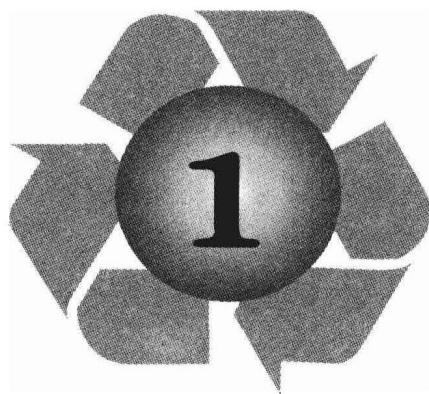
销售开始, 介绍得当	131
如何进行自我介绍	134



介绍他人的礼仪	137
集体介绍的礼仪	141
记住对方的名字	143
第6天 销售新人拜访与迎送礼仪训练一日通/147	
外出拜访的礼仪	149
不同场合的拜访礼仪	153
拜访礼仪训练	156
接待来访人员的礼仪	160
接访中的陪客及待茶礼仪	164
送客礼仪训练	169
签约的礼仪	171
第7天 销售新人综合礼仪训练一日通/175	
宴会社交礼仪规范	177
注重饮茶礼仪	181
饮酒礼仪训练	183
通话礼仪的基本知识	187
拨打电话的礼仪	192
接听电话的礼仪	195
使用手机的礼仪	198
收发传真的礼仪	201
书信礼仪	204
使用电子邮件的礼仪	209
馈赠礼品的目的及时机	212
选择礼品的礼仪	216
接受礼物及回礼的礼节	220
参考文献/223	



Day



第 1 天

销售新人仪表装扮礼仪一日通

销售新人的仪表装扮礼仪蕴涵着公司的企业文化，折射出公司的形象，在某种程度上也代表着销售人员的形象。它能够拉近销售人员与客户的距离，解除客户的疑虑，提高亲和力，进而促使客户产生购买行为，达成交易。因此，销售新人应有整洁的仪表、亲和力较强的仪容，有主动积极、面带微笑、亲切诚恳的态度等礼仪。

▶ 着装的 TPO 原则

现代社会是一个注重仪表的文明社会。通过着装，你可以了解一个人，也可以让他人了解你。销售新人必须注意发挥着装在工作中的作用。在销售场合，注重个人着装的销售新人能够体现仪表美。得体的衣着打扮可以增强自信心，增加销售的魅力，赢得对方的信任和尊重，给人留下良好的印象，使人愿意与你深入交往与合作。

着装是以服装与饰品（包括首饰）的变化来传递情感或信息的交际手段，着装作为一种信号比肢体语言的信号更加引人注目。

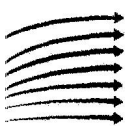
从销售新人的穿衣打扮可以看出其审美水平、文化修养以及综合素质。简洁大方的仪表，不仅能展示自己的个性魅力，更能体现出你对客户的尊重。

着装载有反映社会风气、历史条件以及人的精神风貌等多个方面的信息，更是销售新人个人的气质与审美能力的重要而直接的表现形式。

着装具有信息传播的功能。着装的式样、颜色、档次和搭配，都可以显示出销售新人的性格爱好、文化修养、生活品质和风俗习惯。

讲究穿着打扮的销售新人的自尊心一般较强、对工作比较负责，而穿着打扮过于随便的人多半是不拘小节的。在初次交往的过程中，讲究





衣着打扮的人往往能给人留下比较深刻的印象。

在服饰的打扮上，可以服从国际上公认的 TPO 原则。

1. T (Time)，时间原则——着装随“时”而变

着装打扮必须根据时间来决定。这里的时间是个广义的概念，既指时令、季节，又指具体的日期，也可以具体到一天内的白天、黑夜、时点。销售新人的着装打扮不能给人时空错位的感觉，白天穿晚装或者夏天穿厚重的服装都是失败的着装。销售新人应该在特定的场合穿适宜的衣服，这样才不会让客户敬而远之。

2. P (Place)，地点原则——着装入乡随俗

地点即所处地点或准备前往的地点。如果是去客户家里拜访，可以穿职业套装，也可以穿干净、整洁的休闲装；如果拜访时准备当场示范产品功效，则宜穿轻便的服装。这样可以增加亲和力，使客户更容易接受。

3. O (Occasion)，场合原则——场合不同，着装不同

场合可以分为正式场合和非正式场合。在正式场合，男士要穿西服、打领带，女士要着职业套装，这样才能显示出专业气质；如果是非正式的商务聚会，就要着休闲装，这样能更快、更好地融入大氛围，成为其中的一员。

TPO 原则是着装方向性的原则，具体到从事销售工作的男性和女性，又有很多不同的注意事项。

从礼仪的角度来讲，不能将着装简单地等同于穿衣。它是着装人基于自身的阅历修养、审美情趣、身材特点，根据不同的场合、时间、目的，对所穿的服装进行精心的搭配、选择与组合。具体来说，穿着打扮



既要自然得体、协调大方，又要遵守某种约定俗成的规范和原则。不但要使服装与自己的具体条件相适应，还必须时刻注意客观环境、场合对人的着装要求，即着装打扮要优先考虑时间、地点和目的三大要素，努力使穿着打扮与时间、地点、目的保持协调和一致。

一般来说，搭配要得体，要求着装的各个部分相互呼应，尤其是要恪守服装本身及其与鞋帽之间约定俗成的搭配，在整体上尽可能做到完美、和谐，展现着装的整体美；同时，着装还要适应自身的形体、年龄、职业等特点，扬长避短，并在此基础上创造和保持自己独有的风格，即在不违反礼仪规范的前提下，在某些方面可体现与众不同的个性，但切勿盲目地追逐时髦。

在与客户交往的过程中，着装问题是不容忽视的。有些销售新人追求时髦，着装往往不考虑时间、地点和场合，根本不重视服装对于销售工作的重要性。大部分的销售新人可能还不了解着装的规矩，因此，他们往往会忽略着装问题。

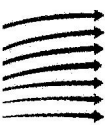
以戏剧的人物打比方，听者是配角，说者才是主角。如果主角衣着朴素，配角的豪华服装就会抢尽主角的风采，造成一种喧宾夺主的局面。因此，配角的服装必须适当地与主角相互搭配。

所谓适当的着装，是指适合自己的风格、谈话内容或谈话场合的服装。销售新人应该具备这种知识，考虑服装的款式、颜色等，挑选出能够体现自己风格的服装，以便达到利于销售的效果。

新人礼仪禁忌

在正式的场合，忌穿过露、过透、过短和过紧的服装。身体的过分暴露，不但有失身份，并且也失敬于他人，使他人感到不便和尴尬。





第一印象决定论

销售新人应创造良好的第一印象，注重礼仪的销售新人可以塑造完美的个人形象，给客户留下最好的第一印象，在销售工作开始之前就赢得客户的好感，为接下来的合作打下良好的基础。

人与人之间第一次交往时给人留下的印象，会在对方的脑海中占据主导地位。这种效应就是人们常说的第一印象效应，也就是心理学上的“首因效应”。

销售新人给人的第一印象是最为深刻的，甚至会影响到最终销售的成败，了解第一印象的形成过程和作用是非常必要的。

给他人的第一印象对一个人形象的形成起着先入为主的作用。有关专家认为，良好的第一印象，既是一张最好的社交名片，又是一张最有权威的介绍信。

时髦的“8 分钟约会”集征婚与游戏于一体，把爱情化解为数学上的排列组合。在最初见面的 7 秒钟里，大部分人就已经作出了是否与对方继续交往的决定，某些人甚至只需 3 秒钟。因此，我们将它称为“7 秒钟原则”。

如果销售新人在与客户交往时没有把握好这 7 秒钟，留给客户的第



一印象肯定不好。如要挽回，就需要付出很大的努力。对这一点，每个销售新人都要引起足够的重视。

我们所说的第一印象，主要是指人们初次见面时，一方对另一方的表情、言语、姿态、身材、年龄以及服饰等方面产生的印象。无论是社交聚会，还是招聘面谈，你留给人的第一印象往往会成为人们对你的基本印象，它像“光环”一样笼罩在你的身上，影响着他人对你以后一系列行为的评价。

科学实验表明，第一印象确实可以产生微妙而又后效很大的心理效应。

第一印象往往可以成为人们以后继续交往的根据，也可以成为人们彼此断绝交往的理由。尽管人们都懂得“以貌取人，失之于人”的道理，但在生活中却很难避免这种倾向。

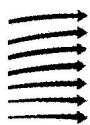
或许你在事业上和私人生活上都有不少的烦恼问题，请在此刻暂时都放下来。走进客户办公室的时候，应该抬头挺胸、精神饱满，表现出精力充沛、行事迅速的气质！

一位成功的生意人（在这里指的是客户）在外表上看起来并不一定像成功的生意人，有些企业家或者独立的创业者完全是深藏不露的，有的衣着打扮非常随便，也有的举止相当不合礼数，不一而足。相反，如果要去客户的办公室谈生意，则必须得像个销售高手的样儿，举手投足完全是销售高手的气质，使人觉得你是一个值得信赖和充满热情的人。

门一开，你要神态自若地走进去，给人以热情向上、正面积极的良好印象。这应该是客户对你的第一印象，是第一个也是最重要的印象。

第二个重要的印象来自于目光相会。身为销售新人，一定要把目光直接望向客户的脸，并且面带亲切的微笑。这等于向客户表示：“你是个能体谅人的好人，我喜欢你。”这种眼神同时也是在表示：“我自信十足，敢直视任何人。”





销售新人

礼仪训练7日通

第三个重要的印象是声音。清晰地道出自己的姓名，带着自信、果断的态度出现在客户面前，这就决定了客户对待你的态度。

当你初次见到一个人时，喜欢或不喜欢的程度，通常都是靠第一眼的印象。当你看到一个陌生人时，你第一个反应可能是，这个人的穿着是否讲究，是否长得好看，这个人的信仰和兴趣是否与你相似。假使这个人随口赞美你一句，你可能会对其有很好的印象。

良好的第一印象是销售成功、调节客户关系的良好开端。因此，在与客户的初次交往过程中，要注意给人留下良好的第一印象。珍惜并注意给客户留下完美的第一印象，有助于你的事业更上一层楼。

新人礼仪禁忌

销售新人第一次与客户见面时，最忌讳的事情莫过于两件：眼睛看着别处和不停地打哈欠。你或许正聚精会神地关注着什么或者是真的非常困，但是，你这样做却给客户留下了很不好的第一印象。



个人仪容礼仪

仪容美是内在美、自然美、修饰美三个方面的统一。它能体现一个销售新人良好的精神面貌和对生活乐观、积极的态度。



仪容，通常是指人的外观、外貌。“内正其心，外正其容”。个人仪容礼仪的首要要求就是仪容美，它是仪表问题的重中之重。在销售过程中，一个人的仪容不仅会引起客户的特别关注，还会影响到客户对他所销售产品的整体评价。因此，销售新人必须时刻不忘对自己的仪容进行必要的修饰和整理。这既是对客户的尊重，也是对自己的尊重。

在销售场合，销售新人的仪容会引起交往对象的特别关注，并会影响到对方对自己的整体评价。因此，每个人都要认识到仪容对自己的作用，在具体的销售场合，仪容是重中之重。

销售新人良好的仪容能够给客户以端庄、稳重、大方的印象，既能体现自尊自爱，又能表示对客户的尊重与礼貌。

要求仪容干净、整洁，就是要努力做到无异味、无异物，坚持不懈地做仪容的修饰工作。干净、整洁是个人仪容礼仪的最基本要求。

按照一般习惯，注意或打量他人往往是从头部开始的。而头发长于头顶，位于人体的制高点，所以更容易先入为主，引起对方的重视。由此可见，修饰仪容要从头做起。

销售新人做好个人仪容的基本要求主要有以下几个方面：

(1) 清洁面部。面部是人的仪容之首，也是仪容中最吸引人之处，要注意清洁与适当地修饰面部。面部的修饰是仪容美的重头戏，销售新人在与客户交往中对面部的修饰尤为重要。

面部看上去应当润泽光洁，耳朵、脖子应当洁净。不要小看面部的洁净，面部是一个人最突出的代表部分。面部是否洁净，皮肤是否保养得当，看上去是有朝气、有光泽，还是灰暗、死气沉沉，都直接关系到客户对你的印象。一个有涵养的销售新人，绝不会是那种经常不修边幅、蓬头垢面的人。

(2) 头发要勤于梳洗，发型要朴素大方。头发虽然不会像面容那样

