

销售商务礼仪



数千万销售人员正在实践的销售行为准则

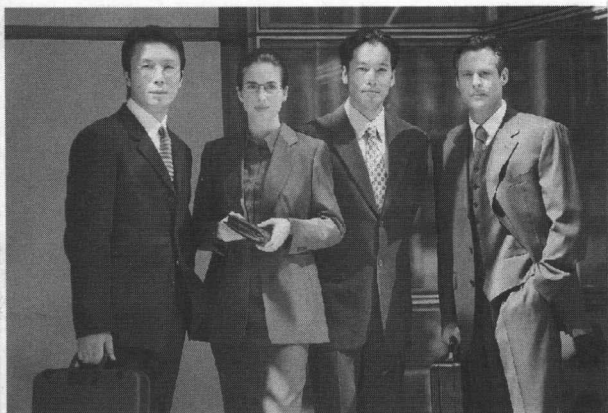
THE COMPLETE Rules of
Correct Behaviour
is



同心出版社

零售商务礼仪

Complete Rules of Correct Behaviour in Sales



销售礼仪

商务

数千万销售人员正在实践的销售行为准则

李津 编著

同心出版社

图书在版编目(CIP)数据

销售商务礼仪/李津 编著

—北京:同心出版社, 2004

ISBN 7-80593-901-2

I . 销… II . 李… III . 商务-礼仪 IV . F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 081884 号

销售商务礼仪

出版发行: 同心出版社

地 址: 北京市建国门内大街 20 号

邮 编: 100734

电 话: (010)84276223、(010)84279112

E-mail: txcszbs@bjd.com.cn

印 刷: 北京市铁成印刷厂

经 销: 各地新华书店

版 次: 2004 年 9 月第 1 版

2004 年 9 月第 1 次印刷

开 本: 880×1230 毫米 1/32 开本

印 张: 8.5 印张

字 数: 110 千字

定 价: 18.00 元

同心版图书, 版权所有, 侵权必究

前言

做一个受客户欢迎的人

有人说：“所谓销售就是把产品卖出去，把钱收回来的一个简单过程。”可是，就是这么一个简单的销售过程，有的人能左右逢源，游刃有余，业绩节节上升，而有的人却举步维艰，很难将产品卖出去，更无从谈起把钱收回来了。其中原因，很多人一直在销售技巧、语言表达等方面寻找，其实不尽其然，因为有的销售员谈起销售技巧时条条是道，但就是没能达成更多的交易，总是业绩平平；还有的销售员一直在向那些优秀的销售员学习，模仿他们的方法和过程，也不能取得好成绩，为什么呢？其实这中间很多人忽视了一个非常关键的环节，就是没有去注意自己在销售过程中的礼仪。

销售商务礼仪

细节决定成败，在销售活动中也一样，有时你的销售准备非常充分、信心十足，但无法让客户和你达成交易，有时甚至连客户的门都无法进，这就有可能是你在某个细节出了问题，很多时候问题就出在你的个人礼仪方面，一句话语、一个动作、一件服饰是否得体，都能影响你在客户心中的形象。

一个优秀的销售员，除了有出色的销售技巧外，他一定是一个举止文明、谈吐得体的有礼之人，也只有这样的人，才能得到客户的喜欢，才有成交的基础。一个不注重自我形象，不懂得尊重客户的销售员，从销售一开始就注定了失败的结果，因为你的不良言行举止给了对方一个不好的信息，你成了他们不受欢迎的人，当然，成功销售也就无从谈起了。

有专家说卖产品就是卖自己，其实说的也是这个道理，销售产品的第一步就是自我形象的推销，而自我形象

销售商务礼仪

的推销最重要的就是看你的销售礼仪能否到位，你能否在第一时间给客户留下良好的印象，使客户对你有好感，也就是说你怎样才能在一开始就使自己成为一个受欢迎的人，这一点至关重要，这才是成功销售的基础，而很多销售员往往忽略了这一关键的环节。我们在此编辑出版的这本《销售商务礼仪》一书，就是专门为广大从事销售的朋友更全面、更系统地了解 and 掌握有关销售活动中的礼仪而出版的。

本书介绍了礼仪的基本特点和作用，并且在针对销售活动的特殊性的同时结合销售活动的各个环节，介绍各种相应的销售礼仪，因此具有很强的实用性和针对性，是图书市场上少有的专门介绍有关销售礼仪的书，旨在帮助广大销售人员完善和提升自我的外在形象，更好地完成销售过程，使自己成为一个受人欢迎的人。

各位读者朋友，如果您已选择了销售这个最使人上

销售商务礼仪

进和进步的行业，阅读本书，就是你的另一个明智的选择，它会使你的销售工作更加出色。我们也衷心地希望您早日成为——一个最受欢迎的人，一个销售行业的佼佼者，同时能拥有一个成功的人生。当然也更希望得到大家的热情指导，使我们在以后的日子里能为大家更好地服务，出版更多的好书。

在本书即将正式出版发行之际，我要特别感谢北京日报报业集团同心出版社的老师们给了我们精心的指导和帮助，同时还要感谢其他为本书的出版尽心尽力工作的同事们。

李 津

2004年9月于北京

目录

第一章 何谓销售礼仪

礼仪的起源/3

礼仪与道德/6

礼仪与销售/8

第二章 树立自己的销售形象

形象就是自己的名片/23

首先要具备良好的心态/28

要坚持信念/30

给自己加上气质分/34

得体的谈吐/37

注意你的肢体语言/41

微笑的力量/48

善用你的目光/52

目 录

第三章 仪表礼仪

注意自己的仪表美/55

女士仪容礼仪/58

男士仪容礼仪/65

着装的 TOP 原则/68

女士着装礼仪/73

男士着装礼仪/81

销售人员穿着要求/83

第四章 与客户初次见面的礼仪

守时守信原则/91

过好秘书小姐这道关/94

慎重选定访问的时间/96

学会敲门/99

给客户留下好印象/100

得体的介绍礼仪/101

目 录

接送名片是学问/103

握手的礼仪/107

告退的礼仪/111

第五章 电话销售礼仪

影响电话交谈质量的因素/117

接听电话的礼仪/120

接听电话十大要诀/125

拨打电话的礼仪/127

电话应对礼仪/132

移动电话礼仪/135

第六章 交谈礼仪

要有良好的态度/141

寒暄礼仪/146

打招呼和对顾客的称呼/147

目 录

- 忘记对方姓名怎么办/150
- 做一个善于交谈的人/151
- 运用赞美的力量/154
- 注意倾听的礼仪和技巧/160
- 留意客户的眼神/166
- 交谈礼仪中应避免的错误/168
- 与不同类型的人交往的礼仪/171
- 提高谈话能力的六大要诀/174

第七章 宴会礼仪

- 宴会服饰礼仪/179
- 自助餐/181
- 中餐礼仪/182
- 西餐礼仪/184
- 喝咖啡与红茶的礼仪/190
- 参加舞会的礼仪/192

目 录

第八章 其他场合礼仪

乘飞机礼仪/199

使用洗手间礼仪/202

使用公共交通工具礼仪/203

汽车礼仪/204

乘电梯礼仪/204

旅馆及户外活动礼仪 /205

使用电子邮件礼仪/206

使用商业信函礼仪/208

传真信函礼仪/209

使用请贴礼仪/210

第九章 致谢与售后服务礼仪

致谢礼仪/213

别着急离开/216

目 录

提供优质的售后服务/217

赠送商务礼品的礼仪/220

赠送节日礼品的礼仪/224

探病礼仪/227

送花礼仪/229

中国人的赠礼习惯/231

国际上赠送礼品的礼仪/233

第十章 团队关系中的礼仪

与同事相处的礼仪/239

与领导相处的礼仪/245

私事与公事的处理/249

辞职与求职的礼仪/251

第一章

何谓销售礼仪

第一章 何谓销售礼仪

diyizhang how sales shouliyi

§ 礼仪的起源

要了解销售礼仪，我们首先要了解礼仪的起源。

中华民族是人类文明的发祥地之一，文化教育传统渊远流长。中华民族文化的礼仪有着悠久的历史。礼仪究竟何时何故而起，自古以来，人们做过种种探讨，将礼与仪连用始于《诗经》。郭沫若先生说：“大概礼之起源于祀神，故其字后来从示，其后扩展而对人，更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉的各种礼制。”我国素来有礼仪之邦的美称，尚礼之风流