

MEITIAN XUEDIAN XIAOSHOU LIYI

每天学点 销售礼仪

成功销售的第一课

付佳◎编著



在人与人的交往中，礼仪越周到越保险，
运气也越好。

—— 托·卡莱尔



中国纺织出版社

每天学点 销售礼仪



付佳◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 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。

图书在版编目(CIP)数据

每天学点销售礼仪 / 付佳编著. —北京: 中国纺织出版社, 2013. 1

ISBN 978-7-5064-9126-6

I. ①每… II. ①付… III. ①销售—礼仪
IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第214528号

编委会成员: 刘逸新 李国宇 郭娜 梁芳菲 成振珂 张林
王晓波 付刚 韩崑 李津 韩冰 刘改红
张永成 马军红 秦秋莉

策划编辑: 曹炳镛 特约编辑: 蒋进 责任印制: 陈涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河市华丰印刷厂印刷 各地新华书店经销

2013年1月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 14.5

字数: 167千字 定价: 28.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换



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。



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



每天学点
销售礼仪

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

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。

(2) 客体，即各种礼仪行为和活动的指向者或接受者，是礼仪所指向的顾客。总的来说，礼仪的客体包括有形的对象和无形的对



象，可以是人，也可以是物，但是主要还是人，也就是公众，是你的顾客。

(3) 媒介，即销售礼仪行为或活动所依托的载体，其中包括言语交际符号和非言语交际符号两大类。我们可以通过自身的言行举止来表现礼仪。

销售礼仪的三要素缺一不可，没有了任何一个要素，销售礼仪都不能完善地进行。在销售过程中，销售人员严格用销售礼仪来约束自己，用完美的销售礼仪对待你的客户，相信你一定能够取得销售的成功。

第二节

销售礼仪的重要作用

在了解了什么是销售礼仪之后，我们就应该来了解一下销售礼仪的重要作用。

凡是到过日本，接受过日本销售员服务的人们，一定会有非常深刻的记忆。因为日本的销售人员都以非常礼貌的态度用心地迎接每一位顾客，即使在客人买不到理想的商品时，销售人员也会一直送客人到大门口，甚至，他们会对着远去的顾客的背影深深地鞠躬。日本著名销售大师原一平，他的销售过程也并不是一帆风顺的。在他刚做销售的时候，有一天，受公司之托去拜访一家烟酒店。这家烟酒店是由公司的老业务员开发的新客户，因而原一平的这次拜访应该算是回访。出于这样的考虑，原一平当天打扮得很随便，帽子

歪戴着，领带也没有系好。在进入这家烟酒店的时候，原一平一边说“早安”，一边直接拉开烟酒店的玻璃门，这时应声而出的是烟酒店的老板。老板一见原一平的模样，就生气地大声说：“喂！你是什么态度？你懂不懂礼貌？还歪戴着帽子跟我讲话，我信任明治保险，所以才投了保，谁知我所信赖的公司的员工竟然这么随便、无礼！”当时，气急败坏的客户拒绝了原一平请求其继续投保的要求。后来原一平不断地道歉，才勉强留住了这位客户。很多年过去了，他对这件事依然记忆犹新。后来在世界“百万美元圆桌会议”上，有媒体对这位 20 世纪最伟大的销售员做了专访，原一平很认真地总结说：“礼仪”才是销售成功的保障。

由此可见，销售礼仪在销售中的作用是多么重要。销售礼仪是销售工作的重要组成部分，销售礼仪关系着其他销售环节进展的顺利与否。有时候，销售礼仪比销售产品本身更重要。这是因为销售礼仪具有多种重要的功能，既有助于销售活动的开展，又有利于塑造企业形象。那么销售礼仪的作用有哪些呢？下面我们一起来看一下。

一、提高销售人员的自身修养和综合素质

不得不承认，现在销售人员的素质还存在着一些问题。与发达国家相比，我国销售人员的综合素质普遍偏低。根据调查显示，目前我国六千多万的销售人员中，80% 没有经过系统的销售培训，这是制约我国销售行业快速发展的瓶颈。可见，销售业要得到长期发展，提高销售人员的素质势在必行。

在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的重要标准。我们可以通过一个人对礼仪运用的程度，了解其修养的高低、文明的程度和道德的水准。所以说，在销售当中，销售人员学习礼仪、