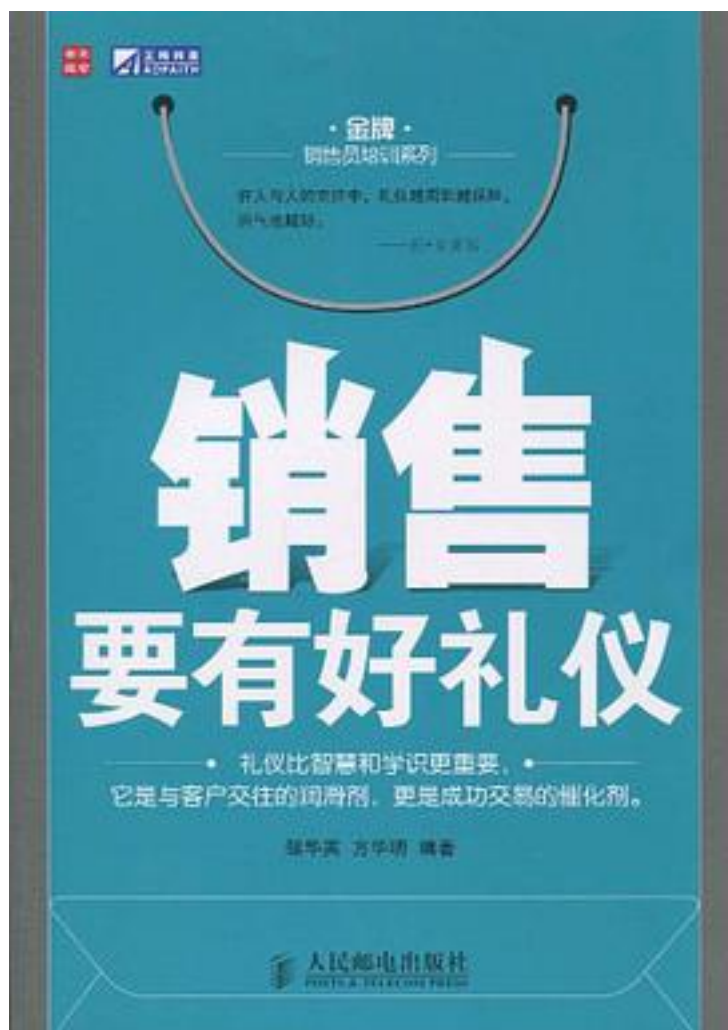


销售要有好礼仪



[销售要有好礼仪_下载链接1_](#)

著者:邹华英//方华明

出版者:人民邮电

出版时间:2010-5

装帧:

isbn:9787115226693

《销售要有好礼仪》着重介绍了礼仪的基本特点和作用，各章结合销售活动的具体环节

，介绍了相应的销售礼仪，具有很强的实用性和针对性，可以帮助广大销售人员完善外在形象，提升内在修养，从而有效推动销售活动的顺利进行，提升销售业绩。

《销售要有好礼仪》通俗易懂，实用性强，它能为所有进入销售行业并期待成功的人士带来意想不到的收获，同时，《销售要有好礼仪》也是一本很有价值的销售人员培训教材。

作者介绍:

目录: 第一篇 你的礼仪价值百万 第一章 给客户留下美好的第一印象 3

1.礼仪是销售人员的最好包装 3 2.别小看外表的加分作用 5 3.第一印象的作用 6

4.销售，从个人形象开始 10 5.把形象当成自己的名片 13 6.从外表上尊重客户 15 第二章

销售人员的仪容礼仪 17 1.仪容礼仪基本要求 17 2.着装TOP原则 18 3.着装协调性原则 21

4.男士穿西装的礼仪 23 5.男士穿西装十忌 25 6.女士穿套裙的礼仪 26

7.女士着装注意事项 28 8.销售人员佩戴饰物的礼仪 30 9.男销售人员仪容要求 31

10.女销售人员仪容要求 32 11.女销售人员化妆礼仪 33 第三章 销售人员的行为礼仪 37

1.仪态礼仪概述 37 2.站姿礼仪 38 3.走姿礼仪 39 4.坐姿礼仪 42 5.蹲姿礼仪 43 6.手势礼仪

45 7.目光礼仪 48 8.销售人员行为礼仪禁忌 50 第四章 最完美的礼仪——微笑 51

1.微笑是最完美的礼仪 51 2.微笑的训练方法 53 3.微笑在销售服务中的作用 56

4.微笑的五结合 57 5.你今天对客户微笑了吗 59 6.让微笑成为最好的名片 61

7.用微笑和诚意为自己解围 63 8.用轻松的幽默制造微笑 65 9.微笑是最好的服务

66 第二篇 销售人员与客户交往的礼仪 第五章 销售人员递送和收受名片的礼仪 71

1.小小名片大有“讲究” 71 2.递送名片的礼仪 74 3.接受名片的礼仪 76

4.索要名片的礼仪 77 5.名片交换的礼仪 78 6.名片的存放 79 7.使用名片的忌讳 81 第六章

销售人员握手的礼仪 83 1.把握握手的场合与时机 83 2.正确的握手方式与伸手次序 85

3.握手的禁忌 87 第七章 销售人员称呼的礼仪 89 1.称呼的礼仪 89

2.常见的称呼错误与禁忌 92 3.国际称谓习惯 93 第八章 销售人员寒暄与问候的礼仪 95

1.寒暄与问候的礼仪 95 2.销售人员致意的礼仪 97 3.见面学会点头礼 99

4.销售人员如何对客户打招呼 100 第九章 销售人员介绍礼仪 103 1.自我介绍礼仪 103

2.介绍他人的礼仪 106 3.集体介绍的礼仪 108 第十章 销售人员交谈礼仪 111 1.交谈礼仪

111 2.交谈中话题的选择 114 3.语言中的礼仪细节 116 4.谈话的禁忌 117 第十一章

拜访中的礼仪 121 1.等待会见时的礼仪 121 2.拜访客户礼仪 122 3.商务拜访技巧 124

4.销售拜访礼仪禁忌 128 第十二章 接待客户的礼仪 131 1.迎接客户的礼仪 131

2.接待客户的礼仪 132 3.招待客人的礼仪 134 第十三章 送客礼仪 137 1.送客礼仪简述

137 2.馈赠礼节 138 3.送礼的注意事项 142 第三篇 销售人员通信及电话销售礼仪

第十四章 接听电话礼仪 145 1.接听电话应遵循的礼仪 145 2.接听电话的禁忌 147

3.代人接电话的礼仪 149 第十五章 拨打电话礼仪 151 1.拨打电话应遵循的礼仪 151

2.电话营销中的商务问候礼仪 154 3.销售人员该如何挂断客户的电话 155 第十六章

电话约访礼仪 157 1.电话约访的必要性 157 2.电话约访前的准备 158

3.销售人员电话预约礼仪 159 4.电话约访流程 160 5.电话约访时应该注意的事项 161

第十七章 手机使用礼仪 165 1.手机使用礼仪概述 165 2.手机铃声使用礼仪 167

3.发短信的基本礼仪 168 第十八章 销售人员收发传真及电子邮件的礼仪 171

1.收发传真的礼仪 171 2.使用电子邮件的礼仪 173 3.书信礼仪 174 第四篇

现代营销专题活动与应酬礼仪 第十九章 商务会议礼仪 179 1.参加会议的礼仪 179

2.展览会礼仪 180 3.洽谈会礼仪 184 4.销售人员参加仪式活动的礼仪禁忌 190 第二十章

销售人员宴请礼仪 193 1.宴请的种类 193 2.销售人员出席宴请的礼仪 195

3.招待的宴请礼仪 196 4.中餐礼仪 198 5.西餐礼仪 200 6.宴会向客人敬酒的礼仪 204

7.喝咖啡的礼仪 205 8.饮茶礼仪 207 第五篇 成交签约和售后服务礼仪 第二十一章

成交和签约礼仪 211 1.捕捉客户成交信号，及时促成交易 211 2.达成交易礼仪 213

3.签约礼仪 214 第二十二章 售后服务礼仪 217 1.售后服务礼仪概述 217

2.销售要重视客户服务 218 3.怎样建立良好的服务态度 222 4.对客户的抱怨持欢迎态度

223 参考书目 227

• • • • • [\(收起\)](#)

[销售要有好礼仪_下载链接1](#)

标签

礼仪

评论

[销售要有好礼仪_下载链接1](#)

书评

[销售要有好礼仪_下载链接1](#)