

**High prosperity** 盛世高远  
盛世高远(广东)管理咨询有限公司

演说口才 创新管理变革 团队凝聚力 和谐家庭关系 狼性销售

 **400-688-1178**

郑重承诺:不满意或无效果 0 风险 0 费用

机构官网:[Http://www.chinassgy.com](http://www.chinassgy.com)



扫一扫关注你将得到意外惊喜

## 销售顾问接待礼仪培训(手册教材)

公司名: \_\_\_\_\_

编制: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

## 销售人员的十条守则

- 面对每位来访者，销售人员都要在两分钟之内，通过开放式的、探寻式的引导提问，以获取顾客的来访目的。
- 产品介绍前，每位销售人员还必须想顾客询问至少八个涉及购买需求及动机分析方面的问题（要给出一些问题的细节）。
- 销售人员必须主动地聆听顾客的回答，并且认真地观察顾客的肢体语言，以便确保自己的提问是否恰当和充分。
- 销售人员必须依据顾客的需求，以最恰当的方法，如六方位绕车法，向顾客介绍我们的产品。
- 销售人员必须从顾客的需求出发，针对性地运用两个以上的\_\_\_\_\_推介法进行产品介绍。
- 销售人员必须遵循\_\_\_\_\_制定的规范流程，积极主动地向顾客提供试乘试驾服务。
- 销售人员严禁在被顾客问及之前，向他们提及任何价格折扣和类似活动。
- 销售人员在与顾客进行价格商谈的时候，一定要向他们揭示产品所具有的真正价值。
- “真实一刻”：销售人员在全过程中，对每个步骤都必须倾注最大的关注，一个小小的细节都将导致成功与否。
- 销售人员必须感谢顾客的惠顾，并在成交之后依然给予他们最大的关心，让他们成为你的忠实客户。

## 十项必须做的工作

- 一、 面带微笑，在电话铃声响三声内接听电话。
- 二、 一定要主动寻找机会留下客户信息。
- 三、 一定要主动邀请客户在适当时机来展厅。
- 四、 一定要在规定时间内对客户进行回访。
- 五、 一定要及时、准确地填写客户档案。
- 六、 与客户结束通话时，一定要表示感谢。
- 七、 客户进门时，一定要主动迎接并问候。
- 八、 一定要全面了解\_\_\_\_产品知识和竞争产品的基本情况。
- 九、 如果客户不拒绝，接待人员应善始善终地关注客户直到客户离开。
- 十、 一定要送客户到展厅外，对客户致谢，并约定下次见面的时间。

## 十项不要做的工作

- 一、 在接客户电话时，一定不要带消极的情绪。
- 二、 在展厅内，一定不要忘记按照\_\_\_\_的要求统一着装。
- 三、 与客户迎面擦肩而过时，一定不要一闪而过。
- 四、 一定不要一味回答客户的问题，以自己的回答来结束谈话。
- 五、 一定不要忘记随时整理仪容。

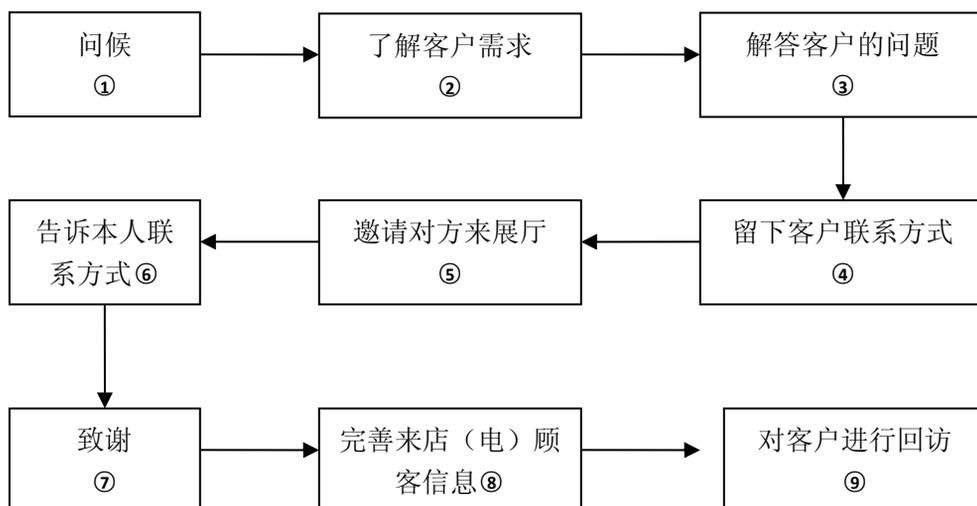
- 六、 一定不要看见客户进门时，在原地等客户。
- 七、 一定不要说“好象.....是吧.....”类似的话。
- 八、 一定不要在接待客户过程中和其他人聊天，或者同时接待另一群客户。
- 九、 一定不要在接待客户过程中吸烟。
- 十、 一定不要攻击竞争对手的产品，夸大自己的产品。

## 来电接待

### 一、 目的

- 1、 建立良好的第一印象，宣传产品品牌。
- 2、 了解客户需求，与客户建立初步的联系。
- 3、 初步树立客户信心，邀约客户来店，争取进一步的商机。

### 二、 电话接待服务流程



### 三、 操作规范

#### 步骤①： 问候

要点：

- ◆ 接听电话动作要迅速，在铃响不超过三遍时就接，并立即应答问好；
- ◆ 问候语要简洁、明快；
- ◆ 销售顾问要认真对待每一个咨询电话，不管客户语气、态度如何，购车意向是否强烈，都要当成有希望成交的潜在客户；
- ◆ 声音要清晰、甜美、态度要热情，就好象对方（客户）在眼前一样。

标准用语：

- 您好，这里是\_\_\_\_\_特许经销商，\_\_\_\_\_在为您服务。
- 您好，\_\_\_\_\_汽车，\_\_\_\_\_在为您服务。
- 您好，欢迎致电\_\_\_\_\_汽车，\_\_\_\_\_在为您服务。

凡标准用语部分均视具体情景选择使用（不限顺序）。

#### 步骤②： 了解客户需求

要点：

- ◆ 听电话要聚精会神，仔细倾听客户的询问，理解客户的话意；
- ◆ 听电话过程中，要不时的说“是”、“对”以反馈客户；
- ◆ 要与客户形成积极的双向交流；
- ◆ 要善于提问，适时发问可刺激对方谈话，了解尚不清楚的事；
- ◆ 重要内容或不明白内容，要请客户重复一遍；
- ◆ 要了解客户感兴趣的车型及用途，并进一步判断客户对车辆的真实需求。

标准用语：

- 请稍等，我帮您接过去！

- 先生/小姐/女士，您好，请问您贵姓？
- 先生/小姐/女士，您还希望了解哪一方面的信息呢？
- 麻烦您，可不可以再说一遍呢？
- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，\_\_\_\_\_不在座位上，我能替您转告吗？

### 步骤③：解答客户关心的问题

要点：

- ◆ 回答问题要耐心、热情、语言要简洁、准确、专业；
- ◆ 要非常熟悉产品知识和竞争对手产品知识；
- ◆ 要针对客户关注的问题和需求，重点介绍相应的车型；
- ◆ 要重点介绍能给客户带来的利益（包括售后服务等附加利益）；
- ◆ 要如实介绍产品的品牌、性能、特点、服务等；
- ◆ 不要随意夸大产品的性能和服务承诺；
- ◆ 对一时难解答的问题，要及时建议登门拜访解答或邀请客户来展厅；
- ◆ 注意事先避免与客户谈价格问题，要避重就轻，灵活转移话题。

标准用语：

- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，您看这样好吗？
- 这是\_\_\_\_\_的“\_\_\_\_”，价格是.....
- 回答性能一定要带上单位，如：这辆\_\_\_\_2.0升，动力110千瓦。
- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，我这样介绍，您还满意吧！

## 步骤④：留下客户的联系方式

要点：

- ◆ 在通话交流中，要适时追问对方如何称呼（如，先生/小姐您贵姓？）；
- ◆ 获取对方通讯地址、电话、传真、E-mail 地址（以寄发、传送有关产品资料为由）；
- ◆ 要让客户认识到，留下联系信息对他有益；
- ◆ 获取对方的联系信息贯穿于整个接电话过程。

标准用语：

- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，我可以知道您的联系方式吗？（告诉客户这样做的好处）
- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，我可以和您保持联系吗？

## 步骤⑤：邀请对方来展厅

要点：

- ◆ 邀请要热情；
- ◆ 要列举来展厅看车的好处；
- ◆ 亲自动手感受最新的科技；
- ◆ 要向客户表明，随时欢迎他来展厅，且很乐意为他展厅车辆。

标准用语：

- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，我在展厅恭候您的光临！
- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，欢迎您光临\_\_\_\_\_的标准化展厅
- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，我将为您亲自介绍您感兴趣的车型和我公司最新推出的服务。

步骤⑥：告诉客户本公司和本人的联系方式

要点：

- ◆ 要在邀请客户来展厅的同时，告诉客户本公司和本人的联系方式；
- ◆ 话要事先想好，要简明、好记
- ◆ 要让客户了解，认识你会多个有益的朋友。

标准用语对话范例：

销售顾问：“王先生，公司展厅有几款您感兴趣的新车，欢迎来展厅看看”

王先生：“近期比较忙，以后再说吧”

销售顾问：“哦，没关系，随时都欢迎您再来！”

王先生：“好，一定（来）”

销售顾问：“啊，对了，我们公司展厅在\_\_\_\_（标志性建筑：椒江洪家恒通二手车市场对面，104国道高架桥边）附近”

标准用语：

- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，您知道我们公司的详细地址吗？
- 这样，您会很容易找到我们公司的。
- 我的联系电话是.....随时为您服务。

步骤⑦：致谢

要点：

- ◆ 致谢和互道再见，不管与客户交流结果如何，仅就客户打电话来询价一事，就应向客户表示感谢致谢要真诚，欢迎要友好；
- ◆ 互道再见时，应在客户放下话筒后再放下电话；
- ◆ 话筒在耳边，听到对方的“嘟嘟”声后，才可以放下电话，期间，不许和其他人员说话。

标准用语对方范例：

例如：“王先生，感谢您打电话来。欢迎您随时到\_\_\_\_\_标准化展厅来看看，再见。”

## 标准用语

- \_\_\_\_\_先生/小姐女士，非常感谢致电\_\_\_\_\_汽车，随时恭候您的光临。
- 谢谢，希望再次和您联络。
- 谢谢，再见！

## 步骤⑧：完善展厅客户信息表

要点：

- ◆ 把了解到的客户信息，及时填写到展厅来店（电）顾客信息表中（见附表）；
- ◆ 记录要及时；内容要详细、真实；
- ◆ 重要客户信息（如批售大单等）要及时上报销售经理；
- ◆ 信息员将客户信息录入客户信息管理，潜在客户信息登记。

## 步骤⑨：回访

要点：

- ◆ 准备回访提纲；
- ◆ 选择适当的回访客户；
- ◆ 考虑拒绝时的应对方案；
- ◆ 不要占用客户更多的时间。

标准用语：

- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，您好，我是\_\_\_\_\_，您现在讲话方便吗？
- 几天前，我们曾经通过电话.....
- 谢谢您还记得我

## 展厅接待——来店接待

### 一、接待目的

1. 顾客来到特许经销商时，应受到符合\_\_\_\_\_特许经销商政策和程序所规定方式的热忱欢迎。
2. 使顾客感到轻松愉快、确定其光临的目的以及能获取适当的初步信息是实现成功欢迎的关键所在。
3. 对顾客表示欢迎后，销售顾问与顾客进行双向交谈，使客户在愉快、轻松的环境中对公司、接待人员建立良好的第一印象。

## 助理式销售流程的展厅接待环节



### 二、接待人员的仪容仪表

#### 1、头发

头发最能表现出一个人的精神状态，专业的销售人员的头发都需要精心的梳洗和处理。

#### 2、耳朵

耳朵内须清洗干净。

#### 3、眼睛

眼屎绝不可以留在眼角上。

#### 4、鼻毛

鼻毛不可以露出鼻孔。

#### 5、嘴巴

牙齿要干净，口中不可留有异味。

#### 6、胡子

胡子要刮干净或者修整齐。

#### 7、手部

指甲要修剪整齐，双手保持清洁；想象一下您握住别人一只脏手时的感觉。

#### 8、衬衫领带

衬衫要及时更换，注意袖口及领口是否有污垢；衬衫、领带和西服需要协调。

#### 9、西装

西装给人一种庄重的感觉，西装的第一纽扣需要扣住；上衣口袋不要插着笔，两侧口袋最好不要放东西，特别是容易鼓起来的东  
西如香烟和打火机等。记住西装需要及时熨整齐。

#### 10、鞋袜

鞋袜须搭配平衡，两者都不要太华丽，鞋子上不小心粘上的泥土要及时清理

#### 11、名片夹

最好使用品质优良的名片夹，能落落大方地取出名片。

#### 12、笔记用具

准备商谈时用到各项文具，要能随手即可取得，避免用一张随意的纸张记录信息。

### 三、 接待人员的仪态

#### 1、 握手礼仪

迎接客户的同时伸出自己的手，身体略微前倾，眼神看着客户的眼睛，握手需要握实，摇动的幅度不要太大，时间以客户松手的感觉为准。

#### 2、 站立姿势

站立商谈的姿势：站着与客户商谈时，两脚平行打开，之间约10公分左右，这种姿势比较不易疲劳，同时头部前后摆动时比较能保持平衡，气氛也能较缓和。站立姿势：双脚微分，双手握于小腹前，视线可维持水平略高的幅度，气度安详稳定，表现出自信的态度。

#### 3、 入座姿势

多半从椅子的左侧入座，上身不要靠着椅背，微微前倾，双手轻握与腿上或两手分开放于膝上，双脚的脚后跟靠拢，膝盖可分开一个拳头宽，平行放置；若是坐在较软的沙发上，应坐在沙发的前端，如果往后仰则容易显得对客户不尊重。

会客室的入座一般没有固定的常规可循。因此，当客户进来时站立起来，遵循客户的指示入座。乘坐出租车时客户的位置一般为驾驶座后面的后座，坐火车一般以客户坐顺行方向的靠窗座位为标准。

#### 四、充分准备、体现职业素质

- ◆ 着\_\_\_\_\_统一职业装，干净整齐、美观大方，佩带胸卡
- ◆ 女士适当化妆，体现职业素养，不要化浓妆。
- ◆ 随身携带工作资料册、笔、本，随时做记录
- ◆ 随身携带名片
- ◆ 备好公司及产品介绍

## 销售产品的第一步是销售自我价值！

#### 五、端正态度、提供高品质的服务

- ◆ “\_\_\_\_\_”形象由我创造
- ◆ “身为\_\_\_\_\_一员”是我每日的自豪
- ◆ “顾客满意”是我执着的追求
- ◆ “良好的团队合作”是我销售的坚实后盾

#### 六、专业知识、保证高水准的达成销售

- a) 了解\_\_\_\_\_的企业历史、理念和\_\_\_\_\_品牌背景与发展
- b) 掌握产品知识、主要卖点、配置、技术指标、奖项
- c) 注意本地竞争产品信息，掌握竞争产品基本知识
- d) 高水平的专业知识，达成高水平的销售，创造忠实客户

**厚积勃发，日积月累，坚持就是胜利！**

## 七、销售技巧，提升销售品质

- 发现潜在客户的策略
- 接近顾客的方法
- 接待顾客的技巧
- 商务谈判的技法
- 达成交易的注意事项
- 处理投宿的程序
- 客户管理及跟踪的系统

**无技巧的技巧，是销售的最高境界！**

## 八、执行规范和标准用语

- 1、要在早上展厅正式营业前完成展厅和展车清洁工作，以清爽明亮的环境迎接客户；
- 2、要随时留意门外情况，及时发现走向展厅客户；
- 3、发现客户后，要立即上前去迎接；
- 4、要在客户即将进门前，就已经迎接到位；替客户开门，笑脸迎客、致欢迎词；“您好！欢迎光临台州道通”并作 15 度鞠躬礼；
- 5、欢迎要热情，不仅仅微笑，更要作到开口笑；
- 6、要主动想客户作自我介绍，并设法与客户互换名片；与客户

互换名片；

- 7、要主动引导客户看车；
- 8、引导时，要态度和蔼，自己走在左前方；
- 9、适时判定客户的行为模式是趋于主导型，分析型或社交型，然后采用相应的接待与应对技巧（消费者行为模式判定请参考顾问式销售培训手册）；
- 10、应排定销售顾问接待顺序，不要发生客户进展后，无人上前或许多人同时上去接待；
- 11、与不是自己负责的客户再次擦肩而过时，进行微笑“点头示意”，并问候“您好”，在你不能离开自己的工作岗位时，应面带微笑，并行“注目礼”。
- 12、欢送顾客——给花宝贵时间来访的顾客一个良好的印象，自始至终的态度应一致，使顾客印象深刻。
- 13、回访，根据客户具体情况准备回访提纲。

### **注意事项：**

- 语言：普通话开场，然后，可以根据实际情况讲当地方言。
- 语速：戒停顿，急促。
- 语气：平稳，像对待朋友一样。

### **展厅接待标准用语：**

- 您好，欢迎光临\_\_\_\_\_展厅.....

- 我是销售顾问\_\_\_\_，很高兴为您服务.....
- 这是我的名片.....
- 这边请.....
- 这是\_\_\_\_的\_\_\_\_（\_\_、\_\_、\_\_等等）
- 请坐.....
- 请稍等.....
- 请慢走.....
- 欢迎下次光临.....

### 回访标准用语：

您好，\_\_\_\_先生/女士，我是\_\_\_\_\_。

您现在讲话方便吗？

几天前，我们在展厅见过面，（介绍公司最新的营销服务）。

## 情景演练

### 来电接待流程演练

- 每组选两位学员扮演客户和接待人员，客户准备问题探询新车信息，接待人员按“服务流程”回答。

### 来店客户接待演练

- 中午 11：30 分，有客户开车来到展厅，同行三人，请演示具

体的接待过程.....（假设接待过程中您的手机响了.....）

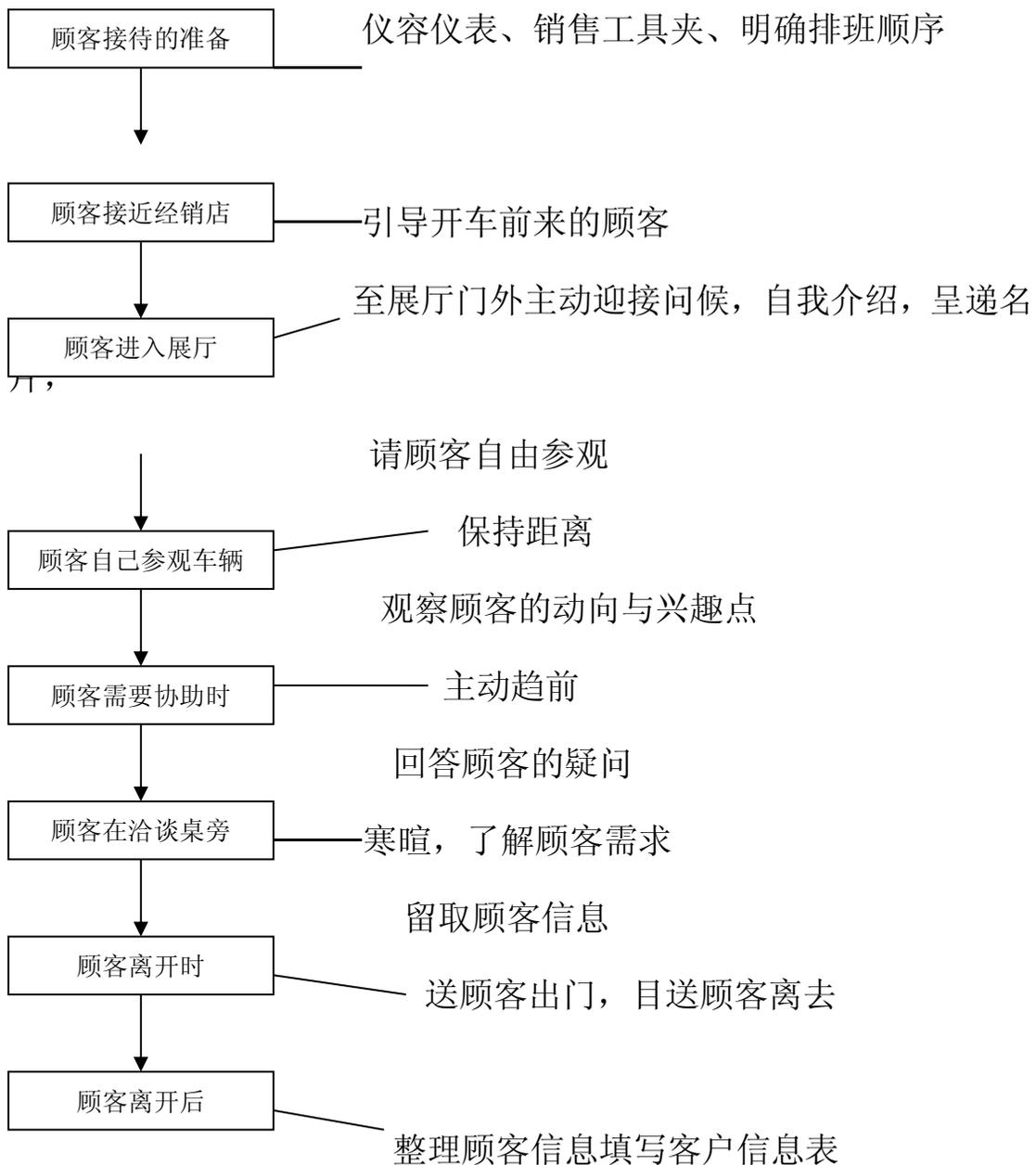
（注意言、行统一，体现专业、热情的\_\_\_\_\_精神）

## 标准用语汇总

- 您好，这里是\_\_\_\_\_特许经销商，\_\_\_\_\_在为您服务。
- 您好，\_\_\_\_\_汽车，\_\_\_\_\_在为您服务。
- 您好，欢迎致电\_\_\_\_\_汽车，\_\_\_\_\_在为您服务。
  
- 请稍等，我帮您接过去！
- 先生/小姐/女士，您好，请问您贵姓？
- 先生/小姐/女士，您还希望了解哪一方面的信息呢？
- 麻烦您，可不可以再说一遍呢？
- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，\_\_\_\_\_不在座位上，我能替您转告吗？
  
- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，您看这样好吗？
- 这是\_\_\_\_\_的“\_\_\_\_\_”，价格是.....（而不是“\_\_\_\_\_”）。
- 回答性能一定要带上单位，如：这辆\_\_\_\_\_3.0升，动力130千瓦。
- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，我这样介绍，您还满意吧！

- \_\_\_\_\_先生/小姐/女士，您好，我是\_\_\_\_\_，您现在讲话方便吗？
- 几天前，我们曾经通过电话.....
- 谢谢您还记得我。
  
- 您好，欢迎光临\_\_\_\_\_展厅.....
- 我是销售顾问\_\_\_\_\_，很高兴为您服务.....
- 这是我的名片.....
- 这边请.....
- 这是\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_（\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_等等）
- 请坐.....
- 请稍等.....
- 请慢走.....
- 欢迎下次光临.....
  
- 您好，\_\_\_\_\_先生/女士，我是\_\_\_\_\_。
- 您现在讲话方便吗？
- 几天前，我们在展厅见过面。（介绍公司最新的营销服务）

## 顾客接待



## 销售人员的准备

- 做好准备动作是销售人员的基本工作，目的是更好地服务顾客
- 整洁的仪容、饱满的精神能让顾客更加信任
- 每天工作前，销售人员必须准备自己的销售工具

- 销售工具夹与合理的人员安排能使销售工作更有效
  1. 设定销售人员的排班顺序
  2. 接待人员在接待台站立
  3. 值班销售人员在展厅接待来店顾客
  4. 第一顺位者负责巡视展厅，并检查展车，确保展车清洁及功能正常，并随时注意展车厅外是否有顾客到来
  5. 第一顺位者一但接待顾客，立即从办公室增调一名销售人员到展厅

## 销售人员迎接来店顾客

- 销售人员热情主动的迎接，能让顾客有宾至如归的感受，更加舒适放松
- 迎接动作规范、专业，更容易建立顾客对销售人员的信任感

### 迎接顾客

1. 第一顺位值班销售人员至门外迎接，抬手开启自动门，引导顾客进入展厅
2. 若雨天顾客开车前来，则主动拿伞出门迎接顾客

### 问候顾客

1. 销售人员点头、微笑，主动招呼顾客

2. 第一时间介绍自己，并递上名片，礼貌地请教顾客的称谓
3. 热情招呼顾客带来的每个人
4. 经销店的所有员工都主动问候来店顾客（全员参与：与顾客眼神接触者微笑致意，与顾客近距离接触者招呼“您好”）

### 询问顾客

1. 主动询问顾客来访目的（高先生，请问有什么可以帮忙的？）
2. 按顾客意愿进行，请顾客自由参观浏览（“您请随意参观，有事请随时招呼我。”）

### 切勿：

-  展厅门口无人接待来店顾客
-  顾客进展厅后长时间无人接待

## 销售人员接待来店顾客

- 来展厅看车的顾客一般有些预先的疑虑
- 销售人员周到礼貌的接待能消除顾虑可能的负面想法

### 顾客自己参观车辆

1. 让顾客知道销售人员在旁边随时候教
2. 保持一定的距离，在顾客目光所及的范围内关注顾客的动向和兴趣点
3. 顾客表示想问问题，主动趋前询问

**切勿：**

-  顾客自行车看车时，销售人员距离过近，让顾客感觉有压力

## 销售人员接待来店顾客

- 销售人员能通过接待消除顾客心中的疑虑
- 周到的硬件设备和完善的接待流程能使顾客更加满意

**请顾客入座**

- 1、向顾客提供可选择的免费饮料
- 2、主动邀请顾客入座
- 3、征求顾客同意入座，保持适当的身体距离
- 4、关注顾客的同伴（不要忽略“影响者”）

**请注意：顾客第一**

- 等顾客入座后自己再坐下来
- 提供饮料时请顾客先饮用
- 顾客不吸烟，自己也不能吸烟
- 顾客的座位能观赏喜欢的车型

## 销售人员送别来店顾客

- 送感动，送出门
- 行百里路半九十，送别顾客时更要留给顾客正面积极的印象

## 顾客离开时

- 送顾客至展厅门外，感谢顾客惠顾并道别，热情欢迎再次来店
- 帮助、提醒顾客清点随身携带的物品和单据
- 微笑，目送顾客离去，直到顾客走出视线范围

## 若顾客开车离去

- 放下手中其他事务，陪同顾客到停车场，感谢顾客惠顾并道别
- 值班保安人员提醒顾客道路状况，指引方向，若在交通路口，则引导到主要道路上

## 顾客离去后

- 整理顾客信息，填写信息卡及《来店（电）顾客登记表》
- 设定明确的目标，联系顾客致谢

## 电话应对

- 电话是销售人员重要的销售和服务工具
- 顾客对经销店的第一印象也很有可能来自于他/她的咨询电话

## 打出电话

- 做好打电话前的准备工作
- 先表明身份
- 确认对方身份
- 开始谈话，注意礼貌用语

- 感谢顾客接听电话
- 客气地挂断电话
- 填写顾客信息

## 接听电话

- 电话铃响 3 声之内微笑接听电话
- 主动报经销店名称、接听人姓名与职务
- 明确顾客信息，包括联络方式、跟踪事项等，并在结束时总结
- 结束时感谢顾客致电
- 待顾客挂断电话后再挂电话
- 填写《来店（电）顾客登记表》

## 请注意：

- 将正确规范的电话接听方式和用语贴于话机上，随时提醒注意
- 对于咨询的顾客要积极引导对方来店参观
- 打电话时如有认识的顾客来访，应起立微笑点头致意

## 切勿：

- ⊘ 销售人员在展厅大声打手机，并来回走动
- ⊘ 听电话时坐姿不端正，胳膊肘支在桌上