**客户经理服务营销礼仪**

**【培训讲师】**

逯瑶

**【培训时长】**

6H

**【课程目标】**

通过课程的学习，帮助学员掌握礼仪背后传递的深层次内涵；

通过课程中所涉及的方法，帮助学员提升在销售过程中的销售技巧；

通过课程中的启发，挖掘学员的销售潜能；塑造职业化形象；提升综合素养

通过课程中的工具，让学员建立自信，懂得提升业绩从提升自己做起，关注大趋势并不断创新。

**【课程框架】（**备注：可根据学员实际情况来适当调整课纲内容）

**一、银行的现状与成交心态的调整**

**二、银行营销服务中礼仪的细节在销售过程中的使用**

（一）服饰

（二）妆容

（三）微表情

1、眼神的交流

2、表情的渲染

3、站姿的传递

4、走姿的象征

6、手势的含义

7、距离的控制

（四）接待礼仪

1、销售拜访前的客户预约

2、拜访前的准备工作

3、面对面拜访

4、说明身份及拜访对象

5、从容等待引领

6、自我介绍

7、寒暄与目光交流的区域

8、握手的艺术与禁忌

9、交换名片礼仪

10、席位安排的礼宾次序

11、电梯与乘车礼仪

12、会议礼仪

13、通讯礼仪

**三、仪谈与成交达成**

1、仪谈四流程

望、闻、问、说

2、思维表达训练

3、声音形象的定位与塑造

**4、成交达成的5大成交方法（重点）**