



主编:	耿玉香
定价:	¥39.0元
印张:	10.25
书号:	978-7-5684-0491-4
出版社:	江苏大学出版社

内 容 简 介

本书介绍了汽车服务人员在工作中涉及的服务礼仪。全书共分为七个项目，包括汽车服务礼仪概述、服务形象礼仪、服务用语礼仪、服务接待礼仪、车辆展示礼仪、交车服务礼仪、售后跟踪，还涵盖了高职高专学生需要掌握的求职面试礼仪。此外，教材分成理论、实训、课后练习三大模块，通过学习这三大模块，读者可以比较系统而完整地掌握汽车服务礼仪的基本原理、主要内容和操作实务。本书选取了最新信息资料和大量前沿案例，给读者在学习过程中开拓视野提供了帮助。

目 录

项目一汽车服务礼仪概述

任务一汽车服务礼仪基本原则

任务二汽车服务人员职业规范

项目二服务形象礼仪

任务一仪容礼仪

任务二着装礼仪

任务三仪态礼仪

实训一微笑眼神

实训二西装穿着和系领带

实训三女士套装穿着和丝巾常见系法

实训四站姿、坐姿、走姿、蹲姿

项目三服务用语礼仪

任务一称呼礼仪

任务二介绍礼仪

任务三沟通技巧

实训一称呼礼仪

实训二自我介绍

实训三介绍他人

项目四服务接待礼仪

任务一客户预约

任务二名片礼仪

任务三位次礼仪

任务四通信礼仪

实训一交换名片

实训二电话预约

项目五车辆展示礼仪

任务一客户需求咨询礼仪

任务二车辆展示与介绍礼仪

任务三试乘试驾礼仪

任务四客户异议处理

实训一介绍礼仪

实训二引领礼仪

项目六交车服务礼仪

任务一结算服务礼仪

任务二车辆准备与检查

任务三交车仪式

实训一交车礼仪

项目七售后跟踪

任务一售后回访礼仪

任务二投诉处理礼仪

任务三索赔礼仪

实训一售后回访

参考文献

项目三 服务用语礼仪



学习目标

掌握汽车服务人员在工作中的称呼礼仪，了解称呼中的一些注意事项，掌握自我介绍和介绍他人的方法，具备良好的沟通能力，做到见面介绍到位，称呼他人规范，培养汽车服务人员的优秀职业素养，提高个人的服务质量。



项目概述

称呼和自我介绍是与顾客接触交谈的第一步，一个好的开场对之后的进一步沟通和买卖协商都非常重要。适当的称呼和介绍会消除客户的疑惑、警戒和紧张心理，并能将自己的礼貌、热情、坦诚展现出来。

本章项目所涉及的服务用语，主要是指服务人员在服务岗位上与人沟通中使用的言辞。包括对顾客的称呼、自我介绍和介绍他人的用语等，服务用语须强调规范性和礼貌性。本章还介绍了在服务中与顾客沟通交流的技巧。

任务一 称呼礼仪



任务载体

例1 “亲切”的称呼

在广告公司上班的王先生与公司门卫的关系处得好，平时进出公司大门，门卫都对王先生以王哥相称，王先生也觉得这种称呼很亲切。这天王先生陪同几位来自香港的客人一同进入公司，门卫看到王先生一行人，热情地打招呼道：“王哥好！几位大哥好！”谁知随行的香港客人觉得很诧异，其中有一位还面露不悦之色。

分析思考：（1）为什么门卫平时亲切的称呼，在这时却让几位香港客人诧异甚至不悦？

（2）门卫应该如何称呼？请同学们模拟示范表演。

例2 “触犯了国家法律的年轻的朋友们”

有一次，演讲家张鹏同志应邀到一所监狱向犯人讲话，遇到了一个难题，那就是怎么称呼的问题，如果叫“同志们”吧，好像不大合适，叫“罪犯们”吧，好像会伤害到对方的自尊。经过考虑，张鹏同志在称呼他们时，说的是“触犯了国家法律的年轻的朋友们”。这句称呼一出来，全体罪犯热烈鼓掌，有人还当场落下了热泪。

分析思考：为什么张鹏同志的称呼会引来热烈掌声？



学习目标

1. 了解称呼的概念。
2. 掌握称呼礼仪所包含的内容。
3. 能在社交中正确熟练地运用称呼礼仪。



任务展开

称呼是指人们在日常交往应酬中，所采用的彼此之间的称谓语。

在人际交往中，选择正确、适当的称呼，反映着自身的教养、对对方尊敬的程度，甚至还体现着双方关系发展所达到的程度和社会风尚，因此不能随便乱用称呼。

一、称呼的使用方式

称呼主要有以下几种。

1. 职务性称呼

职务性称呼是指在职场中以职务称呼彼此，用以表明身份区别（如图 3-1）。职务性的称呼大体有三种情况：一是仅仅称呼职务，如“局长”“科长”“经理”等；二是在职务前加上姓氏，如“张局长”“赵科长”“王经理”等；三是称呼前加上姓名，一般只适用于正式场合，如“张华局长”“赵利科长”“王坤经理”等。



图 3-1

2. 职称性称呼

对具有职称，特别是中、高级职称者，可在职场中直接以其职称相称。一般来说也有三种称呼方式：一是仅用职称称呼，如“教授”“工程师”“研究员”等。二是在职称前加上姓氏。如“张教授”“李工程师”“刘研究员”等。而这种称呼又常常为了简单而采用约定俗成的简称法，如将“李工程师”简称为“李工”、将“魏编审”简称为“魏编”等。但是要注意，在使用简称法时，要以不发生误会或歧义为原则（如图3-2）。三是在职称前加上其姓名的称呼。这一般是在比较正式的场合才使用的称呼方式。如“谢涛主任编辑”“高静教授”等。



图 3-2

3. 学衔性称呼

工作中，对有学衔的，特别是具有较高学衔者，以学衔进行称呼往往会增加现场的学术气氛，提高被称呼者的学术权威性。学衔性称呼具体有四种方式：一是仅称学衔，如“博士”；二是在学衔前加上其姓氏，如“李博士”；三是在学衔前加上其姓名，如“李强博士”；四是根据社交场合的具体需要，可将学衔具体化进行称呼，如“法学博士冯霄”“工程硕士陈磊”等。这种称呼是最为正式的。

4. 职业性称呼

在比较正式的场合中，也可使用职业性的称呼。这带有尊重对方职业和劳动的意思，同时也暗示了谈话与职业有关。通常职业性称呼也有两种称呼方式：一是用其职业来称呼，如“大夫”“医生”“老师”“警官”等；二是在其职业前冠之以姓，如“史大夫”“蒋医生”“吕老师”等。

5. 姓名性称呼

这是在职场交往中，对于交往对象直接称呼姓名的方式，一般仅限于同事、熟人之间。姓名性称呼有三种方式：一是直呼其名，如“李明”“王丽”；二是只呼其姓，不呼其名，只根据具体情况在其姓氏前加上“老”“大”“小”等前缀进行称呼，如“老李”“大刘”“小张”等；三是只称其名，不呼其姓，通常限于同性之间，尤其是上司称呼下级、长辈称呼晚辈，在亲友、同学、邻里之间，也可使用这种称呼。

6. 性别性称呼

对于从事商界、服务性行业的人，一般约定俗成地按性别的不同分别称呼“小姐”“女士”或“先生”，其中“小姐”是称未婚女性，“女士”是称已婚女性。

二、称呼的注意事项

职场中称呼礼仪还应注意以下几点。

(1) 称呼他人时遵循“就高不就低”的原则。比如：“张总经理，你说得真对……”如果对方是副总经理，可删去那个“副”字；但如果对方是总经理，不要为了方便把“总”字去掉只称呼“经理”。

(2) 很多人有多种不同的职务，称呼时应以双方的关系为优先，如是普通关系，则称呼学术职称更好。

(3) 在进行自我介绍或称呼他人时，应放慢语速，咬字清晰，避免出现尴尬。

(4) 在工作场合中，一般以职务称呼为宜，无须太过谦虚。

(5) 关系越熟越要注意称呼。

与对方十分熟悉之后，也不要忽略了对方的称呼，尤其是有其他人在场的情况下，一定要坚持称呼对方的姓加职务（职称）。人人都需要被人尊重，熟人更是要彼此尊重，如果熟了就随随便便地用“老张”“老刘”甚至用一声“唉”“喂”来称呼，这样是极不礼貌，也是令人难以接受的。

(6) 称呼对方不要一带而过。

在交谈过程中，称呼对方时，要加重语气，称呼完了停顿一会儿，然后再谈要说的事，这样才能引起对方的注意，让他认真地听下去。如果称呼得很轻很快，有种一带而过的感觉，对方听着不会太顺耳，有时也会听不清楚，就不会引起听话者的兴趣。

三、商务会面中的不恰当称呼

(1) 无称呼。在商务活动中不称呼对方，就直接开始谈话是非常失礼的行为。

(2) 错误的称呼。主要是对被称呼者的年纪、辈分、婚否及与其他人的关系做出了错误判断。比如，将未婚妇女称为“夫人”，就属于误会。对把握不好年龄的女性，都可以称为“女士”，这样能避免误称。

(3) 地方性称呼。有些称呼具有很强的地方色彩，比如，北京人爱称他人为“师傅”，山东人爱称他人为“伙计”，而对南方人而言，“师傅”等于“出家人”，“伙计”肯定是“打工仔”。“小姐”的称呼，容易引人误解，应慎用（如图 3-3）。



图 3-3

(4) 不恰当的俗称。有些称呼不适宜正式商务场合，切勿使用。如“兄弟”“哥们”等称呼，会显得使用这种称呼的人档次不高、缺乏修养。对于关系一般的人，不要自作主张给对方起外号，更不能随便拿别人的姓名乱开玩笑。



“祖宗十八代”的叫法

祖宗十八代	上九代	鼻祖（始祖）	九世祖
		远祖	八世祖
		太祖	七世祖
		烈祖	六世祖
		天祖	五世祖
		高祖	四世祖
		曾祖	三世祖
		祖父（爷爷）	简称“祖”，二世祖
		父亲（爸爸）	简称“父”，一世祖
	自己	简称“己”。“自己”是上九代与下九代的分水岭，不包含在“祖宗十八代”之内。	
	下九代	儿子	简称“子”，一世孙
		孙子	简称“孙”，二世孙
		曾孙（重孙）	三世孙
		玄孙（元孙）	四世孙
		来孙	五世孙
		晁孙	六世孙
		仍孙	七世孙
		云孙	八世孙
		耳孙	九世孙

任务二 介绍礼仪



例 1 怎样自我介绍

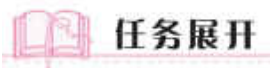
李洋大学期间为了锻炼自己，临近毕业时选择去一家 4S 店实习，主要从事汽车营销一线的工作。一天，顾客到店看车，他主动上前自我介绍：“您好，我是李洋，是××大学汽车服务营销专业的学生，请问有什么可以帮到您？”李洋自认为语气亲切热情，可顾客却皱起眉头，撇撇嘴。

分析思考：李洋从顾客的表情中看出了顾客的不满，请帮李洋分析一下，他的问题出在哪里？

李洋的自我介绍虽然情况属实，但当面对购车顾客时，其角色已不是学生，而是 4S 店的营销顾问，所以引起了顾客的不信任感。



1. 了解介绍礼仪包含的内容。
2. 掌握自我介绍和为他人介绍的技巧。



在交际礼仪中，介绍是一个非常重要的环节。可以说，人际交往开始于自我介绍。换言之，你跟任何外人打交道，如果没有介绍这个开场就会显得非常唐突。人和人打交道，介绍是一座必经的桥梁。

什么是介绍呢？介绍，就是向外人说明情况。从礼仪的角度可以把介绍分为四类：第一类，自我介绍。也就是说明本人的情况；第二类，为他人做介绍。客人彼此不认识，你却跟他们认识，由你出面为不相识的双方做介绍，即为他人做介绍；第三类，集体介绍。在大型活动社交场合，还需要把某一个单位、某一个集体的情况向其他单位、其他集体或其他人说明，这便属于集体介绍；第四类，业务介绍。就是向别人介绍本单位的产品、本单位的技术、本单位的服务等。

一、自我介绍

在日常工作和交往中，每个人都不可能离开自我介绍。自我介绍，就是向他人说明自己的具体情况，以使对方认识和了解自己（如图 3-4）。



图 3-4

1. 需要做自我介绍的几种情况

在什么情况下你需要做自我介绍呢？

前两种是主动型自我介绍，后一种为被动型自我介绍。

- 1) 你了解对方的情况。所谓“将欲取之，必先予之”“来而不往非礼也”。
- 2) 你想让别人了解你的情况时。
- 3) 被动型的自我介绍是指在社交活动中，应其他人的需求，将自己的某些方面的具体情况进行一番自我说明。

2. 自我介绍的要点

1) 自我介绍的顺序。一般分为地位高低、主客人、男女等顺序。一般情况下，地位低者先于地位高者做自我介绍；主人先于客人做自我介绍；晚辈先于长辈做自我介绍；男士先于女士做自我介绍。

2) 可以借助辅助工具进行自我介绍。比如名片。

3) 尽量把控自我介绍的时长。自我介绍时间要短，愈短愈好。时间最好控制在一分半钟以内，要做到言简意赅。

3. 自我介绍的内容

在一般情况下，自我介绍可以分为以下 5 种模式。

1) 工作式

适用于工作场合，包括本人姓名、供职单位及部门、职务或从事的具体工作等。如“你好，我叫××，是××公司的销售经理。”“我叫××，在××学校读书。”

2) 应酬式

适用于某些公共场合和一般性的社交场合。这种自我介绍最为简洁，往往只包括姓名一项即可。“你好，我叫××。”“你好，我是××。”

3) 交流式

适用于社交活动中，希望与交往对象做进一步交流与沟通。它大体应包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣及与交往对象的某些熟人的关系。如“你好，我叫××，在××工作。我是××的同学，都是××人。”

4) 问答式

适用于应试、应聘和公务交往。问答式的自我介绍，应该是有问必答，问什么就答什么。

5) 礼仪式

适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。它包括姓名、单位、职务等，同时还应加入一些适当的谦辞、敬辞。如“各位来宾，大家好！我叫××，是××学校的学生。我代表学校全体学生欢迎大家莅临我校，希望大家……”。

4. 自我介绍的技巧

1) 进行自我介绍时，可以先向对方点头致意，待得到回应再向对方介绍自己。如果有介绍人在场，自我介绍则被视为不礼貌的。

2) 应善于用眼神表达自己的友善，表达关心及沟通的渴望。态度一定要自然、友善、亲切、随和，镇定自信，落落大方。

3) 若想认识某人，最好预先获知一些有关他的情况，比如性格、特长及爱好等。这样在自我介绍后，便很容易融洽交谈。

4) 获得对方的姓名之后，可以口头加重语气再重复一次。

二、为他人介绍

为他人做介绍，又叫第三方介绍（如图 3-5）。在双方互不相识的情况下，由第三方出来替大家做介绍的一种方式。为他人介绍时，涉及以下几个问题。



图 3-5

1. 介绍人的选择

在社交场合，如果没有介绍人，双方互不认识，便会产生尴尬。选择谁担任介绍人呢？不同场合、不同情况下是不一样的。一般由以下几种人担任。

1) 专业人士。比如在公司、企业、机关，专业人士指的是办公室主任、领导的秘书、前台接待、礼仪小姐、公关人员等。他们的工作职责之一就是迎来送往。

2) 桥梁人员。就是互不相识的双方共同认识的人。

3) 对口人员。比如顾客找市场部王经理，王经理就有义务把顾客向其他在场但不认识的人逐一做介绍。

4) 本单位地位、身份最高者。这是一种特殊情况。来了贵宾的话,一般应该由东道主一方职务最高者出面做介绍,比如市长到某公司视察,公司董事长就有义务把市长介绍给员工,介绍礼仪上称作规格对等。

2. 介绍的顺序

在为他人做介绍时,谁先谁后是一个比较敏感的礼仪问题。根据规范,必须遵守“尊者优先了解情况”的原则,即在为他人做介绍前,先要确定双方地位的尊卑,然后先介绍位卑者,后介绍位尊者。这样,可使位尊者先了解位卑者的情况。

具体情况如下:

- 1) 介绍年长者与年幼者认识时,先介绍年幼者,后介绍年长者。
- 2) 介绍长辈与晚辈认识时,先介绍晚辈,后介绍长辈。
- 3) 介绍女士与男士认识时,应先介绍男士,后介绍女士。
- 4) 介绍已婚者与未婚者认识时,先介绍未婚者,后介绍已婚者。
- 5) 介绍来宾与主人认识时,先介绍主人,后介绍来宾。
- 6) 介绍职位、身份高者与职位、身份低者认识时,先介绍职位、身份低者,后介绍职位、身份高者。
- 7) 介绍老师与学生认识时,先介绍学生,后介绍老师。
- 8) 介绍同事、朋友与家人认识时,先介绍家人,后介绍同事、朋友。
- 9) 介绍社交场合的先至者与后来者认识时,先介绍后来者,后介绍先至者。

三、集体介绍

集体介绍,属于上面讲到的介绍他人的一种特殊情况,指被介绍的一方或双方不止一人的情况(如图3-6)。集体介绍也是讲求礼仪的,下面从以下几个方面进行说明。

1. 集体介绍的顺序

集体介绍的顺序,可以参照他人介绍的顺序。但应注意,越是正式、大型的交际活动,越要注意介绍的顺序。

- 1) 单向介绍:在比赛、演讲、报告、会议、会见等场合时,只需要将主角介绍给参加者。
- 2) 笼统介绍:若一方人数较多,可采取笼统的方式进行介绍。例如,“这是我的家人”“这是我的同学”。
- 3) 当被介绍双方的地位、身份大致相似时,应遵循“少数服从多数”的原则,先介绍人数较少的一方。
- 4) 如被介绍双方地位、身份存在差异,地位高者虽然人数较少或只有一人,也应将其放在尊贵的位置,最后进行介绍。
- 5) 人数较多时的介绍顺序。若被介绍的不止两方,需要对被介绍的各方进行位次排序,排列可以以座次顺序为准;以抵达时间的先后为准;以其负责人身份为准;以单位名称的英文字母顺序为准;以其单位规模为准;以距介绍者的远近为准。



图 3-6

2. 需要集体介绍的情况

在进行集体介绍的时候，时机的把握是首要因素。在下面几种情况下需要进行集体介绍。

- 1) 正式的大型宴会，主持人一方与来宾均不止一人。
- 2) 大型的公务活动，参加者不止一方，各方也不止一人。
- 3) 举行会议和与会者往往不止一人。
- 4) 涉外交往活动参加活动的宾主双方皆不止一人。
- 5) 演讲、报告、比赛参加者不止一人。
- 6) 会见、会谈各方参加者不止一人。
- 7) 规模较大的社交聚会有多方参加，各方均可能有多人。
- 8) 接待参观、访问者来宾不止一人。

四、介绍业务

现代社会，随着经济的发展，在日常工作和交往中往往需要向别人介绍本单位的产品、技术、服务等。从事汽车行业的工作人员也需要把新车型、新技术介绍给顾客。介绍业务时，在礼仪方面需要注意以下三个要点。

1. 把握时机

当消费者或目标对象有兴趣的时候，再做介绍，见机行事效果会比较好。而当别人打电话或忙工作的时候，不方便倾听，切不可固执介绍，否则会适得其反。

2. 讲究方式

一般来说，做业务介绍有四句话需要注意：其一，人无我有。抓住业务、产品服务的独特之处；其二，人有我优。有些产品、服务大家都有，便需要保证质量、后续服务到位，要尽力宣传自家产品服务的优势；其三，人优我新。要把产品、服务中那些新奇之点介绍出来；其四，诚实无欺。实事求是地进行产品介绍才能建立客户的信任感，从而促成交易。

3. 尊重对手

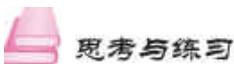
在进行自己的业务介绍时，宣扬自身的同时千万不要诋毁他人，同行不能相互嫉妒。有职业道德的人，都不会在介绍自己业务时诽谤他人。尊重竞争对手，不仅是一种教养，而且也是做人的风度。



相关链接

被冷落的小顾

小顾有心让朋友老张和自己的新朋友小朱认识。正好有一次小朱陪小顾看展览，遇到了老张，小顾马上热情地招呼老张。小顾先对小朱说：“这就是我常和你提起的老张，是泥塑高手。”随即对老张说：“老张，这是我新认识的朋友，小朱对泥塑挺有研究的。”人到中年的老张见小朱只是个20多岁的普通青年，不禁感到把自己介绍给小朱很丢面子。打个哈哈就走了，不仅没接受小朱这个朋友，小顾也被冷落到一边儿去了。



思考与练习

请结合所学知识分析，小顾的此番介绍为什么以失败而告终？

任务三 沟通技巧



任务载体

职场中的聚与距

进公司的第一天，部门经理带小王和同事们认识。每个人都对她微笑，和她握手，空气暖融融的，让小王小激动了一把。

可没想到经理一走，办公室立刻露出“狰容”。经理让小李当小王的师傅带她熟悉业务，可小李只顾埋头写计划书，对手足无措的她根本不理睬。

小王天性内向、朋友不多，非常渴望能在集体中找到归属感，获得关注。于是她下定决心改变自己，可越变越崩溃。比如小王看了很多星座书，然后专找星座一样的同事聊天，觉得彼此有缘。“徐姐你好年轻啊，看起来像三十多岁的人。”结果人家脸一黑，“我就是三十多岁啊！”小王臊个大红脸。

小王非常沮丧，觉得职场人际关系的水好深啊。

小王有个亲戚在单位是中层领导，在职场上经历过大风大浪。她说小王每天跟同事在一起的时间远超过家人，如果不能与大家和睦相处，日子会过得很灰暗，对事业影响很大。

她说在职场上要保持自我个性，不要强行改变自己，不必学交往技巧，那会给人以圆滑的感觉。“在职场中真诚最重要。”她建议小王说话要讲究分寸，要让对方感觉舒服；要学会补台，不要拆台；有成绩时说“我们”，犯错误时说“我”；同事聊天插不上话就微笑倾听，因为倾听也是一种参与。

小王从小住校，一直不会做饭，但心里非常渴望做大厨。后来她发现和女同事聊烹饪，是和她们亲近的一个重要途径。只要她咨询红烧肉和各式炒菜的做法，年长的女同事就两眼发光，侃侃而谈她们的厨艺和营养观，给小王出谋划策，好像是小王妈妈。小王暗爽，终于在办公室找到家一样的温暖了。

年底联欢会，小王为每一位上台唱歌的同事鼓掌。这不是刻意拍马屁而是小王五音不全，觉得每个能唱到调上的都是人才，很羡慕他们。没想到这个友善的举动让大家非常感动，有时小王工作中出错了，同事都愿意替她兜着，不向上司汇报。

对不好相处的同事，小王会在 MSN、QQ 和邮件上说事或发短信。既没争执，还不用看他们脸色，办事效率颇高。

在职场上要善待每一位同事，但不必拿每一个人当朋友，合则聚，不合则距。

分析思考：从故事中，我们学到了什么？

学习目标

1. 了解沟通中的基本礼仪。
2. 掌握与人沟通的一些基本技巧。

任务展开

沟通是人与人之间思想与感情互相传递和反馈的过程，以求感情通畅，思想达成一致。

只有与人良好的沟通，才能被他人所理解；只有与人良好的沟通，才能得到必要的信息；只有与人良好的沟通，才能获得他人的鼎力相助，正所谓“能此者大道坦然，不能此者孤帆片舟”。

在实际工作中，一个人的沟通协调能力是很重要的，良好的沟通往往使人很快在工作中打开局面，赢得广阔的发展空间，并且有助于自身取得较高的成就感；而不善于沟通的人，则经常会让人感到举步维艰，容易产生较强的挫折感。

所以，沟通是一门学问。

一、日常沟通的礼仪

- (1) 在谈话时不应“抢”，必须多听。
- (2) 与别人谈话时眼睛要注视对方不少于谈话时间的 2/3，要学会微笑。
- (3) 善用适当的肢体语言辅助表达内心的情感（如图 3-7）。



图 3-7

(4) 用语谦逊文雅，掌握分寸，态度和善，谦虚中肯。

(5) 在与人交谈时，神态要专注，学会礼貌倾听，用心地去听对方的讲话，在必要的时候，需要做出一定的反应，哪怕是点个头、微微笑，至少能让对方知道你在认真地听，甚至令对方找到知心的感觉。

(6) 交谈过程中，谈话要简要，少说消极、沉闷的话。

二、沟通小技巧

1. 交谈中适时适度触摸对方的手臂

在谈话中，可以适时地把手放在对方胳膊上，这样的微小动作，可以帮助双方建立一种微妙的默契！你会发现双方的情绪都变得平和，面对你提出的要求，别人不再毫无情面地直接说“不”！尽管身体语言多多益善，但也要注意分寸，不熟的人太亲密会让人觉得唐突、不礼貌，适得其反。

2. 姿态放低，故意显露不及他人的一面，使对方产生优越感

在他人面前，故意表现出单纯和弱势的一面，激发他人的优越感，俗话说“吃小亏占大便宜”。与之相反的表现是锋芒毕露，工作上处处表现得干劲十足、能力超强，不把周围人放在眼里，殊不知自己在无形中已惹来嫉妒和猜忌。

3. 与人交往时，说出你对他的欣赏

不要吝惜自己的赞美之词，更不要把心中的感激和称赞只埋在心里而羞于出口，要学会真诚而主动地赞美他人，一旦发现别人的优点，马上赞美他。

4. 说一些有趣味的私事，拉近距离

有的沟通交谈是时间较长和多次的，每次只谈工作，会让人觉得枯燥和反感。有时可以暂时抛开主题，先谈及共同的话题，或自己的趣味私事，以求达到心灵的共鸣。但是，私事应当无伤大雅并且绝不包括隐私。

三、沟通禁忌

1. 忌居高临下

不管你身份多高、背景多硬、资历多深，都应放下架子，平等地与人交谈，切不可给

人以“高不可攀”之感。

2. 忌自我炫耀

交谈中，不要炫耀自己的长处、成绩，更不要或明或暗、拐弯抹角地为自己吹嘘，以免使人反感。

3. 忌口若悬河

当对方对你所谈的内容不懂或不感兴趣时，要顾及对方情绪，不要口若悬河、滔滔不绝地说个不停（如图 3-8）。



图 3-8

4. 忌随意插嘴

要让人把话说完，不要轻易打断别人的话。

5. 忌节外生枝

紧扣话题，不要节外生枝。比如当大家正在兴致勃勃地谈论音乐时，你突然把足球赛的话题插进来，显得很唐突无礼。

6. 忌搔首弄姿

与人交谈时，姿态要自然得体，手势要恰如其分，切不可指指点点、挤眉弄眼，更不要挖鼻掏耳，给人以轻浮或缺乏教养的感觉。

7. 忌心不在焉

当听别人讲话时，思想要集中，不要左顾右盼、面带倦容、连打哈欠，或神情木然、毫无表情，这会让人觉得扫兴。

8. 忌挖苦嘲弄

别人在谈话时出现了错误或不妥，不应嘲笑，否则会伤害对方的自尊心；也不要对交谈以外的人说长道短；话题不要太沉重，不能以别人的伤心事为话题（如图 3-9）。



图 3-9

9. 忌言不由衷

对不同看法，要坦诚地说出来。不要一味附和，也不要乱赞美、恭维别人，会令人感觉你不够真诚。

10. 忌故弄玄虚

本来是习以为常的事，切莫有意“加工”得神乎其神，语调时惊时惶、时断时续，或卖关子、玩深沉，让人捉摸不透。如此故弄玄虚，很让人反感。

11. 忌冷暖不均

当几个人在一起交谈时，切莫按自己的“胃口”，更不要按他人的身份而区别对待，热衷于与某些人交谈而冷落其他人。不公平的交谈是不会令人愉快的。

12. 忌短话长谈

切不可泡在谈话中，鸡毛蒜皮地“掘”话题，浪费大家的宝贵时间，要适可而止，提高谈话效率。

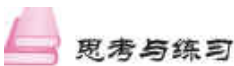


“初次会晤”的秘诀

初次会晤是销售人员与潜在顾客的首次真正接触，许多专家称它是销售过程中最重要的 30 s。在初次见面过程中，销售人员必须与潜在的客户建立良好的关系，必须吸引顾客的注意力，否则销售人员后续的跟进与接触可能会达不到预期效果。

在这一阶段，销售人员要进行大量的提问和倾听。提问有助于吸引顾客的注意力，销售人员聆听顾客的回答，可以在双方之间建立起一种互相信任的关系；在倾听的过程中，一旦发现问题，销售人员就可以向潜在的顾客介绍解决问题的方法。在介绍方法时，应富有创造性，并努力创造一个轻松愉快的氛围。销售人员提出的每一个问题，都暗含着对潜在顾客的关心与兴趣。销售人员越多地倾听潜在顾客的谈话，顾客就会越喜欢并信任该销售人员。

掌握了“初次会晤”的秘诀，销售人员就不难和潜在顾客建立良好的客户关系。



1. 称呼的技巧有哪些？
2. 自我介绍时应该把握哪些要点？
3. 介绍他人时怎样把握介绍时机和顺序？
4. 沟通的技巧和禁忌有哪些？
5. 与亲人、朋友、同事和顾客沟通时主要把握哪些不同？

实训一 称呼礼仪



实训目的

1. 熟悉称呼顾客的方法和时机。
2. 能够在不同情况下把握对顾客的不同称呼和寒暄方式。



实训过程

1. 实训地点：教室、实训室。
2. 实训分组：5 人左右为一组。
3. 教师演示：教师设定情境，进行演示。
4. 实训开展：学生进行演练，自评互评。
5. 考核评价：按照考核评价标准（附表 3-1），教师评分、小组互评，取综合成绩。
6. 考核总结：教师点评学生实训的表现（实训效果和学生的参与度），学生自我总结实训表现的优点和不足，小组成员互相评析，总结这次实训的收获。

表 3-1 考核评价标准

考核内容	评价标准	分值	教师评分 占 50%	小组互评 占 50%	总分
顾客首次 来店参观	1. 站姿的状态、鞠躬、手势 2. 是否有微笑 3. 说话语气是否合适 4. 是否用了尊称“您” 5. 是否深入了解顾客的职业等信息	30			
顾客第二次 进店了解并订车	1. 站姿状态、鞠躬、手势 2. 微笑，语气语调 3. 称呼“姓氏+顾客职业” 4. 寒暄一些中性话题，拉近距离	30			
顾客再次 进店购车	1. 站姿状态、鞠躬、手势 2. 微笑、语气语调 3. 称呼“姓氏+顾客职业” 4. 适当关心顾客工作、问候家人等，营造良好的谈话氛围	20			
总分					



情境设定

××大学王先生（教授）想购买一辆大众迈腾汽车，从初次进店了解，到二次进店订车，再到三次进店购车的过程中，我们作为销售顾问对王先生的称呼会有所变化，寒暄内容也会不同，试模拟演练此场景。

实训二 自我介绍



1. 熟悉自我介绍的流程。
2. 注意自我介绍时的礼貌礼节。



1. 实训地点：教室、实训室。
2. 实训分组：5 人左右为一组。
3. 教师演示：教师设定情境，进行演示
4. 实训开展：学生根据自己选择的角色进行演练，自评互评。
5. 考核评价：按照考核评价标准（附表 3-2），教师评分、小组互评，取综合成绩。
6. 考核总结：教师点评学生实训的表现（实训效果和学生的参与度），学生自我总结实训表现的优点和不足，小组成员互相评析，总结这次实训的收获。

表 3-2 考核评价标准

考核内容	评价标准	分值	教师评分 占 50%	小组互评 占 50%	总分
问候顾客	1. 主动迎接 2. 鞠躬、站姿标准 3. 保持微笑，问候顾客	20			
介绍公司	介绍 4S 店准确清楚	20			
自我介绍	1. 介绍本人的职位和名字 2. 告诉顾客如何称呼自己 3. 询问顾客如何称呼	20			
握手问候	1. 正确的握手方法 2. 握手问候大方得体	20			

续表

考核内容	评价标准	分值	教师评分 占 50%	小组互评 占 50%	总分
询问接待	1. 引领顾客进入茶歇区 2. 递上茶水、询问来意、愉快交谈	20			
总分					

实训实施

情境设定

××大学王先生（教授）走进大众 4S 店，销售顾问主动上前迎接并做自我介绍，试模拟演练此场景。

实训三 介绍他人

实训目的

1. 熟悉介绍他人的流程。
2. 注意介绍他人时的礼貌礼节。

实训过程

1. 实训地点：教室、实训室。
2. 实训分组：5 人左右为一组。
3. 教师演示：教师设定情境，进行演示
4. 实训开展：学生进行演练，自评互评。
5. 考核评价：按照考核评价标准（附表 3-3），教师评分、小组互评，取综合成绩。
6. 考核总结：教师点评学生实训的表现（实训效果和学生的参与度）。学生自我总结实训表现的优点和不足，小组成员互相评析，总结这次实训的收获。

表 3-3 考核评价标准

考核内容	评价标准	分值	教师评分 占 50%	小组互评 占 50%	总分
介绍顺序	1. 介绍中把握被介绍者的身份地位 2. 注意正确的介绍顺序	20			

续表

考核内容	评价标准	分值	教师评分 占 50%	小组互评 占 50%	总分
介绍准备	1. 正确的介绍站姿 2. 正确介绍双方的职位、姓名等情况	20			
起立注视	1. 正确的站姿状态 2. 保持微笑、目光注视，用心聆听对方讲话	20			
握手问候	1. 正确的握手方法 2. 握手问候大方得体	20			
寒暄	1. 选择适宜的话题与顾客交谈 2. 语气得体，交谈气氛和谐	20			
总分					



情境设定

××大学王先生（教授）交钱购买大众迈腾汽车，今天到店里提车，交车仪式之后，销售顾问小赵把对王先生介绍给售后服务顾问小张，试模拟演练此场景。