# 珠宝店服务礼仪范文(实用33篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-01-29

*珠宝店服务礼仪范文1在面对竞争激烈的市场环境，我们为顾客提供的绝不仅仅是有形的珠宝，还包括了围绕珠宝开展的更多知识服务、技能服务与情感交流。珠宝首饰，属于奢侈品的其中一种，不仅仅要了解本行业，也要了解更多的其他奢侈品行业，在和顾客的接触中，...*

**珠宝店服务礼仪范文1**

在面对竞争激烈的市场环境，我们为顾客提供的绝不仅仅是有形的珠宝，还包括了围绕珠宝开展的更多知识服务、技能服务与情感交流。珠宝首饰，属于奢侈品的其中一种，不仅仅要了解本行业，也要了解更多的其他奢侈品行业，在和顾客的接触中，获得更多的谈资与顾客沟通，让我们也能在其中提升自身的专业素养，了解更多的知识层面。

这次的培训让我意识到以前在工作的时候有太多的误区和盲点。在这次的培训中了解到了许多销售和与顾客沟通方面的技巧。还有，销售过程中，推销是我们与顾客沟通的过程。如果我们把生活中的不满情绪带到工作中，那么就会影响销售进而失去了顾客。所以最重要的就是要调整好自己的心态，以最饱满的精神状态来迎接顾客的到来。在这些的前提上，让我深深的体会到过硬的专业知识和良好的沟通才是成功的基础。

通过参加公司这两天的培训课程，本人在这次培训中受益颇多，简单总结如下：

1、开拓了思路，从更深层次理解了销售方面的技巧，能够站在更高的角度去考虑和分析销售中遇到的问题和它的解决方法;

2、通过对同行业、不同内容的案例分析，使知识结构更加丰富，大开眼界;

3、通过培训讲师耐心、认真的讲解，消除了很多在销售中存在的很多疑问。

通过这次培训，使我非常及时地弥补了我的不足，开拓了思路与视野，也认识到对专业知识的掌握和多层面知识了解的重要性，理论加实践，这些对于本人今后的工作中有着极大的裨益。

本人在今后的工作中，会不断的激励自己，及时地调整好自己在工作中的状态和心态，迎接每一位进店的顾客，提高成成单率，做到最好!

**珠宝店服务礼仪范文2**

从事销售工作已有八年的时间，在实践中我总结出，要做好销售工作需要具备以下六方面的素质：自助能力、明确的目标、敏锐的洞察力、超强解决问题的能力、沟通技巧、迅速的行动力。

一、自助能力

自助不是不单打独斗，而是依靠自己的力量自己解决问题，自己学习帮助自己，学习自己调整自己情绪的意识和能力。销售是非常具有挑战性的工作，大家可能都深有感触，几乎每天都受到别人的拒绝，经常受挫折，还要面临达成业绩指标的巨大压力等各方面的困难。因此要有自我调整的能力也就是自助能力。《水煮三国》里有段故事，刘备考取了国际知名学府以后，一向嫌贫爱富叔叔主动负责他的大学学费，这令刘备和母亲感到既惊喜又奇怪。一向对嫂子、侄儿冷淡的叔叔，怎么突然愿意慷慨解囊热情襄助呢?刘备的叔叔解释说：俗话说，自助者天助。既然老天爷都愿意帮助你，何况我这个做叔叔的呢?这个小故事说明，一个真正的自助者最终会实现他的成功，而所有帮助过他的人也会为此感到欣慰。如果自助者懂得报恩，人们就会给他更多的帮助，他因此可以更加轻松地面对生活。因此说，自助是做好销售的前提和基础。

二、明确的目标

世界上没有懒惰的人，只有没有目标不够明确的人。或者说没有足够吸引他的目标。公司每年、每季、每个月都给大家制定了非常明晰的业绩目标。我们要做的就是把业绩目标转化成行动指标比如每天打多少电话，拜访多少客户，如何合理统筹安排自己的时间才能完成业绩指标。

三、敏锐的洞察力

敏锐的洞察力是好的销售员成功达成业绩指标的重要的素质。在日常的工作中，我个人也是很注重培养这方面的能力，这也使得在与客户进行沟通或接触客户之后，能迅速判断出客户的潜在需求，也能意识到能不能与客户签约。的确，洞察力的增强需要很强的学习和总结能力，我们只有充分对自己的行业、公司、产品、对竞争对手的情况和客户的情况非常了解的基础上才能很好的洞察客户的意图，顺利的签单。

四、解决问题的能力

每个销售人员在工作中都会面临各方面的问题，比如客户提出的要求和异议能否很好的答复、处理，这是能否签单的关键;如果在工作中遇到的各种问题都能想办法解决就会得到领导的认可，同事和客户的尊重。成功的销售者与失败者之间的主要差别之一，就在于他们解决和处理问题的能力和解决问题的意愿不同。在工作中，当问题来临时，我们必须正视它。多问些问题发生的原因为何?找出它背后真正的原因并加以解决。

五、沟通技巧

多年的销售管理工作经验，让我发现，沟通是成功签单的关键，当然每个人都有属于自己的一套沟通方法，但要想取得良好的沟通结果因本着以下原则：

1、自信的态度;

2、宽容的体谅他人的行为;

3、适当地提示对方;

4、有效地直接告诉对方;

5、善用询问与倾听。

六、迅速的行动力

行动力是实现理想的开始，是所有成功的铺垫。没有行动，一切都是空谈!没有行动，成功销售也无从谈起。作为一个销售人员，必须要养成一个好习惯，光在脑子里想是不行的，必须要行动起来，真正落到实处。

多年的工作经验让我总结出，一个销售人员，最终的成功都是因为他们的行动力比普通人快几倍，甚至几十倍。认准了的事情就要义无返顾，坚持一路走下去，以最快的速度，最快的行动迅速占领市场。这也是我一直做销售管理遵循的目标。这这里我也想把我工作中的信条与大家来分享，那就是：有信心不一定能赢，但没信心一定会输;有行动不一定能赢，但没行动一定会输;有目标不一定会赢，但没有目标一定会输。

**珠宝店服务礼仪范文3**

转眼20xx年即将过去，我们将满怀信心的迎接20xx年的到来。在过去的一年里，我们有高兴也有辛酸，总体来说，我们是圆满完成了公司所定的销售任务，在xxx的三年时间里我们一直坚持真诚专业的态度对待每一位顾客，力求提供符合他们的款式经过努力的锻炼自己，基本能够掌握顾客的心理，利用顾客的心理抓住每一位有意购买的顾客，努力提高我们xxx的销售，进一步提升品牌的知名度。在xxx这个展示才华的大舞台中，也结识了许多新朋友，同时也感谢和我并肩奋斗的同事和领导。

以下是我对20xx年销售的一些心得：

>一、认真学习，努力提高

我们必须大量学习专业知识，以及销售人员行业的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰。

>二、脚踏实地，努力工作

作为一名合格的销售人员，必须熟悉专业知识，勤奋努力，一步一个脚印，对领导下达的任务，认真对待，及时办理。

>三、存在的问题

通过这一年的工作，我也清醒的看到自己的不足之处，只要是针对有意购买的顾客没有做到及时的跟踪回访，所以在以后的工作中将做好记录，定期回访，使他们都成为我们的老顾客，总之，在工作中，我通过努力学习收获非常大，我坚信只要用心去做就一定能做好。

>做好本职工作我概括出>三大点：

1.热情服务每一位顾客，我们每天都在接待着形形色色的顾客，不管顾客有多叼难，也不管顾客是不是我们的潜在客户，我们都要热情服务，面带微笑的为他们讲解。

2.对工作充满激情，不管每天我们的工作有多么的乏味，我们都应该保持高度的责任心和满腔的热情。

3.控制好自己的情绪，对待每一位顾客我们都要一视同仁，不骄不燥，耐心的对待每一位进店的顾客。

顾客是我们的衣食父母，我们只有服务好顾客，使顾客认同我们的商品购买我们的商品，我们才有钱可赚，我们有了客户，就可以保障我们销售工作，我们就可以拿得到工资!我们工作做好了，销量提升了，我们就可以拿得到更多的奖金。顾客是上帝，上帝永远是对的，是有理的，所以我们不要以上帝去争论是非，因为你如果得罪了一个顾客，就有可能失去的是一批消费者，所以我们销售人员一定要将这句话作为一切的工作前提。如果一个很挑剔，同时又很谨慎的客户，我们一定要尽力把任何事情做好，对自己也是一个锻炼。当我们说的顾客哑口无言，做事又令顾客满意的时候，证明我们有能力，而且能让我们的顾客信服，我们的销售也会源源不断地。千万不能小看每一位顾客，我们应用真诚去打动他们。认认真真地对待每一位顾客，让每一位顾客满意。

像xx开会时讲了她所亲生经历的那一件事情，我觉得那是因为xx的真诚感动了他们，挽回了最大的损失。为甚么xx能对待每一位顾客都做到用真诚的心去打动顾客我们却不能?我们还是没有真正的投入到工作当中，也没有明白我们所想要的是什么。我们只要知道和懂得了我们每天来上班时为了什么，这样才会做到像xx那样，我们才会可以拿到我们应得的奖金。所以我们要真诚对待每一个客户，把顾客当成自己的朋友，只有这样才会取得成功。我们大家不管在哪各行业只要我们做一行爱一行，在工作中我们尽自己最大的努力主动负责的心态去做好每一件事，相信肯定会得到大家的认可的。像xx所给我们讲沃尔玛创始人说的：一个顾客的背后就是一个市场，我们的老板只有一个，那就是我们的顾客，是他付给我们每月的薪水，只有他可以解雇上至董事长的每个人，做法很简单，只要他改变购物习惯，换到别的商店购买就是了，我们大家要时刻牢记这户话，懂得我们的薪水是谁给的，这样我们才会拿到更多的报酬的。我们每一位员工都应：

1.热爱本职工作，热爱销售任何一个人只有在做自己喜欢的事情的时候才会用心的去做，所以作为一名销售人员首先是要热爱销售，喜欢与人交流与人沟通，敢于承受其中的压力，胜不骄败不馁，只有做到这些，我们才会有好心情。

2.有一颗感恩的心xxx为我们提供了这样一个硕大的舞台，客户为我们提供了施展才能的地方，所以我们要有一个感恩的心，有了这颗感恩的心，我们就回去努力，去拼搏。

**珠宝店服务礼仪范文4**

首先感谢公司领导给我们精心组织了这次销售培训的机会，让我们增加了对销售二字更深刻的认识;感谢公司领导给予我提升自我能力、锤炼自我意志、建立良好销售心态的机会。

培训课程让我受益匪浅，讲解中最让我记忆犹新的就是^v^人感动于人，人取悦于人^v^这十个字，虽然只是简单的一句话，可其中却蕴含着非常丰富的销售经验和销售技巧。

在物质饱和、所有投资都不理想的时代里，各行各业绞尽脑汁，用各种促销手段来吸引不同层次的顾客，我想情感营销是现在珠宝行业最需要的营销手段之一。现在顾客最不缺少的就是首饰，顾客前来挑选首饰，需要的是心灵的满足，欲望的无限扩大。只有抓住顾客的心理，才能更好地增加销售。通过学习，我个人总结了以下几点。

1、要做好一流的服务工作，在积极地完成领导交给的各项工作以外，还要更好地为顾客服务，力争把生客变朋友，把熟客变家人，努力做到善于沟通，精于沟通，勤于沟通。在店里做到力争使每位顾客都能成为我们逸生珠宝的会员，忠实的会员能够给我们带来意想不到的收获。

2、通过培训，在销售工作中，应该做到买与不买一个样，售前与售后一个样，新老顾客一个样。处理售后时，态度要诚恳，语气要委婉，言辞要谨慎，服务要周到，认真做到大事化小，小事化无。

3、对工作保持积极进取的心态，自信、勤奋，善于自我激励，脑在行动中运转，心在行动中体会，经验在行动中积累。

在以后的工作中，我会更加努力学习，不断提升自己的知识水平，不断创新话术，突破惯有思维，不断成长，为公司的发展不断努力，\_\_珠宝的明天会更好!

**珠宝店服务礼仪范文5**

珠宝不能吃，不能穿，他是一种精神层面的享受，所以，对于珠宝销售，就要走一条文化消费的旅程。正是因为之前的产品之间的同质化，才让大家都在同一泥潭里挣扎，这个时候不妨从产品入手。每一款珠宝都有他的形，他的料，他的工艺，我们要对这个产品进行重新挖掘、塑造专属的气质与性格，当与其它产品区分开的时候，销售也就好进行了。

接着，我们要对挖掘出来的珠宝特性进行包装，赋予他灵魂，让他鲜活起来，这就是咱们常提的概念定位。概念定位是对产品的形象化、生动化说明，是凸现产品个性、吸引消费注意力的必要手段和途径。概念为珠宝披了一件文化的外衣，让我们珠宝销售的文化之旅可以开始进行。

在营销传播过程中，珠宝产品就像人，是有特定的性格特征的。所以，在对产品概念包装完成后，营销传播活动启动前，必须要给产品确定一条传播主线，即明确产品的性格特征。这样便于消费者识别产品，也可以使其它商家无法进行复制。比如说低价销售，3999元，如果只是一个价格为宣传特点的话，就算你质量再好，也不会出众，因为你跟其它的产品没有太大的区别。

当一番营销方式轰炸后，最重要的就是要让珠宝销售终端做好准备，要用行为，动作，语言影响客户，留住客户，以完成购买行为，这是最终的目标。

珠宝销售前台人员的销售技巧

1.微笑,婴儿般的微笑;

2.赞美,女人不能没有赞美,男人不能没有面子;

3.倾听顾客需求.

4.多涉猎各个领域的知识,扩充知识面,才能成为一个好的销售人员;

5.试戴,让客户接触商品;

6.真诚的目视对方;

7.与顾客交朋友,做一辈子他的生意;

8.做客户档案,详细记录客户的兴趣,爱好,联系方式,家庭情况,生日,子女就读学校,兴趣,子女生日,父母生日;

9.适当的赠送些小礼物;

10,定期发短信,问候,宣传珠宝知识,新产品介绍;

11.不断总结,整理,电子化,易复制.

**珠宝店服务礼仪范文6**

月份珠宝销售任务万，实际完成34137，完成销售任务的52%离公司下达的任务差距较大。在接下来的10月份要努力发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。给顾客创造一个良好的购物环境的同时，为公司创作更多的销售业绩，为个人更好地达成销售任务，带领员工在以下几方面做好本职工作：

一、以最佳的精神状态准备迎接客人

销售珠宝相对于其他商品而言，入店客人较少，身为珠宝营业员的你该怎么办?是孤芳自赏，独自等待?还是做一些对销售有益的事?!当店内没有客人时，身为珠宝营业员的你应该尽可能地采取一些主动措施引起客人对你柜台的注意，比如做出拿出放大镜观察钻石的姿势，拿出柜内货品试戴或整理商品、擦拭台面玻璃等等，

这样就可能会使客人对你柜台的商品产生兴趣，引导客人入店。

二、适时地接待客人

当客人走向你的柜台，你应以微笑迎接客人、用和蔼的眼神看着客人，同时，问候客人(不宜过早地逼近客人，应尽可能的给客人营造一个轻松购物环境)。当客人停留在某处柜台，仔细端详看某件饰品时，你应轻步靠近客人(建议不要站在客人的正前方，最佳的位置是客人的前侧方，这样既减轻了面对面时可能造成的压力，也便于客人交谈，因为侧脸讲话要比面对面时，客人抬头给你

讲话省力的多，而且也尊重客人)。另外，营业员还可以劝客人试戴，这就要求

给客人一个不戴难以挑选合适首饰的信息，同时还要打消渴人怕试戴后不买可能遭到白眼的顾虑，从而毫无顾忌地让你拿出首饰来。

三、巧妙地引导客人

让顾客走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品质由于有些商家的误导，使许多客人购买钻石时要求产地是南非的，且净度是“VVS级”的，切工要“八心八箭”等。面对这样提问，我们该怎么办?简言之，就是要引导客人走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品。比如当客人问有无南非钻石时，我们可以先肯定说有(否则客人可能扭头就走)，随后再告诉客人实际上钻石的好坏是以4C标准来衡量的，南非产量大，并非所有钻石都好，而

且世界大部分钻石均由戴比尔斯进行统配，倒不如说我们的钻石均来自戴比尔斯。

四、充分展示珠宝饰品

由于多数客人对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝的展示十分重要。许多营业员当客人提出拿某件首饰时，便机械地打开柜台，拿出后便递交给客人，简单讲解一下款式特点。其实，当你开始拿出钻\_\_饰时，首先应描述钻石的切工，同时用手不停地摆动钻\_\_饰，把该描述的话基本说完后递给客人，为客人示范正确的鉴赏钻石动作和技巧，在客人面前树立起自身的专业形象。

五、积极促进成交

由于珠宝首饰价格不菲，对于一般客人来讲是一项较大的开支，因此，客人在作出最后成交决定前都会表现出犹豫不决，如果你不抓紧时间为顾客减压(比如：

向自己的同事或客人的同伴谈一谈有关今年首饰的流行趋势，也可以拿出几种档次教高的首饰盒或礼品给客人挑选，分散客人注意力)，客人就有可能会暂时放弃，一句“再转转看看”后便一去不返。

六、到位的售后服务

当客人决定购买并付款后，营业员的工作并未就此结束。我们还要向客人详细介绍我们的售后服务和佩带保养知识等。

七、及时总结销售过程和经验

对客人进行分析归类(遇到特殊问题应及时向上级反馈)，与同事进行交流寻找不足，互相帮助，共同提高。

以上就是我的珠宝销售经验心得体会。

**珠宝店服务礼仪范文7**

时间流逝，转眼间已过去两年时间。回想两年前那个青涩的我是那么害羞。那么不知天高地厚，那么冲动的来到这里应聘。并且总觉得自己是里面最优秀、最厉害的一个，就连在贵公司工作多年的老员工都没放在眼里。

其实那时的我并不知道什么叫“培训”，什么是团队，什么又是企业文化。不仅不知道也不在乎，总觉得有专业的知识才是硬道理，其余的都只是给别人看的掩饰而已。那时的我也有参加了金凤凰公司的培训。说实话当时没见过什么世面的我对培训并没有抱怎样好的态度，只是很敷衍的去上了那些课程。

当时在培训中学到了一点知识，也有那么一点小小的体会。但说真的并不很深刻，只是当别人讲故事“一笑而过”而已。后来因为各种原因在外奔波了两年，工作了两年。也许两年的时间并不长，但让我改变了许多，见识了许多。让我体会最深的是自己一个人其实很渺小，而外面的世界很辽阔。

在外一段时间知道怎么做人，怎么做事，怎样提高自己的升值空间，让自己可以更上一个台阶。

兜兜转转两年过去了，我又重新回到这个舞台，回到这个最初的梦想之地。但这次的我和上次的我来参加公司安排的培训课程时，心境就完全不一样了。

这次来到这里是抱一个学习的心态，认真听取老师所传授的真谛。发现两次的授课内容大致一样，可心态不一样，学习的东西、领会的真谛也完全不同。

第一次学习到的是书表面的理论知识，是以一个旁观者的心态去了解老师讲的表面文字意思，并没有从内心发出的感慨之情，也无法到达那样的心境。

第二次学习中我可以从每一位讲师那里了解做一个成功的工作人员需要的是“心”的付出，而不是劳力的付出。从第一节课程中就知道一个公司的慢慢成长是要付出辛勤的“血汗”。而这血汗并非仅仅是老板一个人的血汗，而是所有员工的真心努力的结晶。这种果实的累积就是公司的企业文化。虽然我们企业是一个商业为主的公司，但是我们的文化却不是商业物品，它是有生命有血液有灵魂的。

曾经在外两年的我也在几家公司上过班，而最后的体会是一个有文化的公司才是一个有发展的公司。而文化的底蕴就是让员工培训，让员工学习。

公司的发展离不开员工，而员工的价值提升也离不开公司。而在两种互相配合、互相给予的情况下才有发展和上升的空间。

这次的培训每一堂课都很让我受益，学习的是“心”的境界，是做人的道理。每一位上台的讲师都是优秀的，因为都是用心演绎的，而我们也是要用心去体会的。

**珠宝店服务礼仪范文8**

我有幸参加了萃华珠宝企业文化的培训，这次培训学习使我受益匪浅，倍受鼓舞。自从加入萃华珠宝这个大家庭，我感受到的是温馨与温暖，领导的关心，同事的帮助，使我不断的成长。今后，我将更加努力的工作，为我们的萃华珠宝做出自己应有的贡献。

企业文化是在一定的社会历史条件下，企业在物质生产过程中形成的具有本企业特色的文化观念，文化形式和行为模式以及与之相应的制度和组织结构，体现了企业及其成员的价值准则、经营哲学、行为规范、共同信念和凝聚力。因此，一个企业只要存在一天，企业文化就同时存在。真正先进科学的企业文化，使能高让每一位员工认同企业目标并为之奋斗的文化。

萃华珠宝的核心价值观是：勤、诚、信。建业中天道酬勤，这句话让我感受颇深，我认为身为业务员应有以下三勤：

一、勤学习。学习企业文化，把我们的品牌文化更专业的传递给客户。学习业务流程，学习产品专业知识，不断的提升自我业务能力，更好的开拓市场。

二、勤沟通。多和客户沟通，更好的了解客户的真实需求，了解市场环境的最新变化，多沟通更好的和客户良好的关系；与公司其他部门多沟通，以便更好的解决与客户业务往来的各种问题；勤于行业内朋友沟通，多了解行业新消息、行业变化等等。

三、勤服务。公司与客户的合作，业务员起到桥梁的作用。我们业务员在沟通的基础上，积极为客户解决各种问题，让客户感受到公司的诚意和服务，增强公司与客户的深度合作。

这是我对这次学习企业文化的一些心得，通过这次学习，我倍受鼓舞，对我们萃华珠宝又有了更加深刻的认识和了解。同时，也发现了自身的不足。在今后的工作中，我将更加努力的工作，不断的完善自己，争取为萃华珠宝做出自己应有的贡献。

**珠宝店服务礼仪范文9**

把一只青蛙放在大锅里，里头加上水，然后再用小火慢慢加热，青蛙虽然可以感觉外界温度慢慢变化，但因为惰性的原因和没有立即往外跳的迫切动力，最后被热水煮熟了都不知道。竞争环境的改变大多是渐热式的，特别是作为服务工作人员，如果没有服务意识，如果对环境的变化而没有一点感知并自我努力、自我上进的话，自己最后就会像这只青蛙一样，被煮熟、淘汰了都不知道。

>一.服务意识作为事业单位和行政机关来说。

随着行政职能的转换、人们权益意识的越趋强烈以及社会发展的趋势来说，“为人民服务”又成了清晰、可执行的具体行为规范，就是真正服务好服务对象。作为公务人员，服务对象也就成了他们的“顾客”。作为企业来说。我国经济已经进入市场经济。市场经济是一种竞争性经济，企业之间竞争的焦点之一是服务。用什么样的服务理念指导服务活动，对于能否赢得竞争优势，把握经营制胜的主动权十分关键。从1998年开始，从国家^v^陆续发布的统计数据就已表明，牵涉百姓基本生活的大部分物质资料产量已趋于饱和。这些迹象表明，中国企业运作的中心正发生着微妙的变化，企业必须在服务上多下功夫，才好迎接服务竞争时代的挑战。曾经有一个单位要招聘一个部门负责人，出的唯一一道面试题是：“谁为你发工资?”这实际上考核的是服务意识的问题。最后，只有一人被录取了，他的回答是：“单位为我发工资，因为是单位给我提供了舞台;顾客为我发工资，因为顾客为我们带来了效益;我自己为自己发工资，因为一切还要靠自己的主观努力”。

>二.工作自律在工作岗位上，要赢得服务对象的尊重，是取得成功的重要环节。

要做到这一点，就必须勤勤恳恳，严于律己，维护好个人形象。因为个人在工作岗位上的仪表和言行，不仅关系到自己形象，而且还被视为单位形象的具体化身。维护好个人的形象，既要注意自己的仪表、举止、着装，也不要“衣帽取人”。

1.“六不”、“四要”“六不”就是：不对他人评头论足，不谈论个人薪金，不要诿过给同事，不干私活，不听私人电话，不打听、探究别人隐私。“四要”就是：卫生要主动搞，个人桌面要整洁，同事见面要问好，办公室来人要接待。

2.着装的六戒脏。在工作岗位上，没有任何理由使你的着装脏兮兮的。如果那样的话，和穿着残破不堪的衣服又有什么区别呢?乱。工作时间，通常应力求庄重、素雅而大方，花色不要过于鲜艳抢眼，不要让人产生“抢顾客的风头”的错觉。奇。绝对不应当在款式上过分奇特，也不应在搭配上过于特殊。短。衣着过分肥大或短小，都是不得体的。要避免着装过短的情况。在庄重严肃的场合，不允许穿西装短裤、超短裙等过“短”的服装，不然既不文明，也不美观。紧。女性，还应避免使自己的正装过于紧身。服装过分地紧身，只会产生两种效果：要么过度地展示个人的线条，要么会使自己内衣的轮廓被不雅地外现。它们都只会破坏服装的美感，把自己的“美中不足”夸张地暴露在别人面前。露。工作场合，着装不允许过分暴露或太透明。特别是女性，胸、肩、背、腰、脚趾、脚跟不可以露。

>三.接待礼仪

1.怎样制定接待规格根据来客的情况和本单位的情况，接待可以采取三种不同的.规格：如果是上级领导派一般工作人员前来口授意见或兄弟单位领导派人商谈要事，或下级因重要事宜来访，应尽量采取高规格接待，陪同人员的职务比客人高;遇到上级领导来本地了解情况、老干部或上级领导路过本地，或是外地学习参观团前来等，往往只要安排好食宿或调查研究的对象就行，本地领导出面陪坐一次就行了，陪同任务主要由有关工作人员去完成;实际当中，最普遍的还是对等对待，也就是陪同人员和客人职务、级别基本一样。客人要离开时，要提前预订好返程车、船、机票。在客人事务结束后离开时，可根椐情况安排一个小型送别会。安排好送客车辆，如有必要还应安排单位领导为客人送行。

2.一般的接待对来访者，接待人员要起身握手相迎，对上级、长者、客户来访，应起身上前迎候。对于同事、员工、除第一次见面外，可以不起身。如果来访者是预先约定好的重要客人，则应根据来访者的地位、身份等确定相应的接待规格和程序。在办公室接待一般的来访者，谈话时应注意少说多听，最好不要隔着办公桌和来人说话。对来访者反映的问题，要作简短的记录。如果自己有事暂不能接待来访者，应安排秘书或其他人员接待客人，切不可冷落了来访者。应尽量让来访者把话说完，认真倾听他的叙述。对来访者的意见和观点不要轻率表态，应思考后再作答复。对一时不能作答的，要约定一个时间再联系。正在接待来访者时，有电话打来或有新的来访者，应尽量让秘书或别人接待，以避免接待被中断。如果要结束接待，可以婉言提出借口，比如“实在对不起，我还要参加一个会。这次就先谈到这儿吧”等，也可用起身的身体语言告诉对方就此结束谈话。

3.内宾接待首先要清楚客人的身份、人数、来意和大致停留时间，还要清楚到达时间及所乘交通工具的情况，安排有关人员和车辆前往接站，并安排食宿。来宾下车后，接站人员要热情迎上前，并致简短的欢迎词，然后请客人上车。客人住下后，要和客人根据其具体来访意图商议安排好活动日程。同时，还要根据单位领导的意见通知有关领导人来宾馆或饭店看望客人。接待人员要事先安排好会见场所和陪同人员，并向该领导人介绍客人的情况。在客人访问期间，可以适当安排游览当地风景点的活动。

4.外宾的接待接待外宾，要事先了解清楚客人的身份(包括职务、年龄、抵达时间、所在国的宗教信仰等)，然后派出和外宾身份相当的人员前往指定地点迎接。见面后，翻译要先向对方介绍我方主要人员的姓名、职务。然后与对方行握手礼。握手时主人应先向客人伸手，轻握对方的手，双目注视对方，面带微笑。和外宾会见，应该至少提前半天预约，不要“给对方一个惊喜”。约见时间定好后，尽量不要改变。如有特殊情况而无法参加，可以在征得外宾同意的前提下，由身份较低的人出面会谈。会见时，外宾居右，我方人员居左。第一主宾在我方主谈人员右侧第一个位置，第二主宾在第一主宾的右侧，其他陪同人员就可随便就坐。翻译人员一般安排在我方主谈人的右侧，也可在其后面。会谈时如果要用长桌，以门口方向为准，面朝门的一面为上方，背门的一方是下方。让外宾坐在上方。我方主谈人和主宾分别坐在自己一方的中间。谈话时要注意态度和蔼、自然大方。说话声音要适中，不要用过多的手势。要注意倾听对方发言，不要左顾右盼，或随时打断对方谈话。不能在会谈过程中打哈欠、看表等。谈话内容应事先准备充分，确定好谈话范围，不要随便答复自己不知道的事情，或者自己没把握、未经领导批准的问题。注意不要谈论对方年龄、收入等私事。对于对方没听明白的问题，应通过翻译解释清楚。要根据外宾不同的生活习惯，妥善安排好食宿事宜，并根据他们的活动日程，具体组织承办或者安排到有关单位会谈、参观、访问等。在外宾参观访问某单位时，该单位应照常继续工作。送客时，可以在送别会上向外宾赠送一些适合他们风俗习惯的礼物，礼物的选用不要太贵重。然后，派身份和外宾相当的人员前往送行地点。当外宾乘坐的交通工具开动时，送行人员要挥手致意。在机场，一般要等飞机离地起飞后才能离开。如果有外国工作人员同时送行，离开时要和对方告别，并让他们车辆先行。

5.礼宾次序陪客人走路，一般要请客人走在自己右边。主陪人员要和客人并排走，不能落在后面;其他陪同人员就应走在客人和主陪人员身后。在走廊里，应走在客人左前方几步。转弯、上楼梯时，要回头以手示意，有礼貌地说声“这边请”。乘电梯时，如果有司机，要请客人先进;没有司机，应自己先进，然后让客人进。到达时要让客人先出。到达接待室或领导办公室时，要对客人说“这里就是”或“这里是×××办公室”。如果是领导办公室，要先敲门，得到允许时再进。门如果是向外开的，应该请客人先进去;向里开的，自己先进去，按住门，再请客人进。上车时要请客人先上，打开车门，并用手示意，等客人坐稳后再上。一般应请客人坐在后排座的右侧，自己坐在左侧。如果客人有领导陪同，就请领导人坐在客人左侧，自己坐在前排司机的旁边。如果客人或领导已经坐好，就不必再要求按这个顺序调换。在客人进座后，不要从同一车门随后而入，而应该关好门后从另一侧车门进座。下车时，自己先下，为领导或客人打开车门，请他们下车。当客人和领导见面时要进行介绍。介绍时一般先把年纪较轻、身份较低的人介绍给年纪较大、身份较高的，把男士介绍给女士。内容包括被介绍人的姓名、所在单位和职务。

>四.几个行业服务人员礼仪服务礼仪涵盖很多内容，仅列举和我们生活最相关的五个工种的服务礼仪，进行适当讲解。

1、饭店服务人员当前，饭店业激烈的市场竞争，实质就是服务质量的竞争。饭店的生存和发展、声誉和效益、市场和客源，靠的是向宾客提供全方位的优质服务。一种“宾客至上”的服务精神和热情友好、真诚和蔼的服务态度，可使客人在感官上、精神上产生尊重感、亲切感。讲究礼仪是优良服务态度的关键，是优质服务所必须。出于对客人的尊重与友好，在服务中要注重仪表、仪容、仪态和语言、操作的规范;热情服务则要求服务员发自内心的热忱地向客人提供主动、周到的服务，从而表现出服务员良好风度与素养。古人云:“没有笑颜不开店”。微笑可以赢得高朋满座，产生最大的经济效益。世界上不少著名的企业家也深晓微笑的作用，给予很高的评价，奉其为治店的法宝，企业的成功之道。“希尔顿的微笑”不仅挽救了经济大萧条、大危机时代的希尔顿饭店，而且造就了今天遍及世界五大洲、近百家的五星级希尔顿饭店集团。举世瞩目的泰国东方饭店，曾数次摘取了”世界十佳饭店”的桂冠，其成功秘诀之一，就在于把“笑容可鞠”列入迎宾待客的规范。只要进来消费，就是你的客人，不应该根据穿着、消费的多少而有不同的态度。有一个真实的故事。某市的饭店，天天中午都有一位衣着朴素的老先生，进来花十块钱喝一杯茶，坐上俩小时再走。一次，接待这位老先生的正好是新来的服务员。老先生对这个服务员说要一杯茶，她上下打量了一下，然后怪怪地说：“很贵哦，十块钱一杯”。老先生也没说话。和以往一样，喝完茶，老先生还继续坐那儿休息。这位新来的服务员显得很不耐烦，一直在他面前绷着脸，还不时用眼角的余光瞅他。最后，他可不干了，大发雷霆，说我进来花钱了，为什么这么服务?最后直到老总出面才了事。这位老先生不是别人，正是该市市长的父亲。当这个服务员知道这件事的时候，已经不是这家饭店的工作人员了。问候语是指接待宾客时，根据时间、场合和对象的不同，所使用的规范化的问候用语。初次和外宾见面，应主动说:“您好，欢迎来中国”。”您好，欢迎光临”、“女士们，先生们，欢迎你们光临××餐厅”、“您好，××先生，我们一直恭候您的光临”、“您好，见到您很高兴”。如果能按每天不同的时刻问候客人，会显得更加人性化和专业化，如:“您早”、“您好”、“早上好”、“下午好”、“晚上好”。向客人道别或送行时，可以说:“晚安”、“再见”、“明天见”、“谢谢光临，欢迎再来”、“祝您一路平安。”遇到节日、生日等喜庆日子，应说:“祝您圣诞快乐!、“新年好!”、“恭喜发财，生意兴隆，大吉大利!”、“祝您生日快乐!”、“祝您健康长寿!”对香港、广东籍客人，习惯说“愉快”而不说“快乐”(因为“乐”和“落”同音)。接待体育、文艺代表团时，应说:“祝您比赛获胜”、“祝您演出成功”、“您的表演真精彩”。当他们取得一定成绩时，同样应该表示恭贺。

应答语12例。①对前来客人说:“您好，我能为您做什么?”、“请问，我能帮您什么忙?”②引领客人时说:“请跟我来”、“这边请”、“里边请”、“请上楼”。③接受客人吩咐时说:“好，明白了”、“好，马上就来”、“好，听清楚了，请您放心”等。④听不清或没听懂客人问话时应说:“对不起，请您再说一遍”、“很对不起，我还没听清，请重复一遍，好吗?”等。⑤不能立即接待客人时应说:“对不起，请您稍候”、“请稍等一下”。⑥对稍等后的客人，打招呼时说:“对不起，让您久等了”。⑦接待失误或给客人添麻烦时应说:“实在对不起，给您添麻烦了”、“对不起，刚才疏忽了，今后一定注意，不再发生这类事，请再光临指导”。⑧服务后离开客人时应说:“请好好休息，或请慢用，有事尽管吩咐，再见”。⑨当客人表示感谢时应说:“不用谢，这是我应该做的”、“别客气，我乐于为您服务”等。⑩当客人误解致歉时应说:“没关系”、“这算不了什么”。⑾当客人提出过分或无理要求时应说:“这恐怕不行吧”、“很抱歉，我不好满足您的这种要求”、“这件事我要同主管商量一下”。这时候一定要沉得住气，婉言拒绝，表现出教养和风度。⑿客人来电话时应说:“您好，这里是××饭店，请讲或我能为您做什么?”当铃响过3遍，接电话时应先说:“对不起，让您久等了。”饭店服务工作中，员工优美、职业的动作是要经过专业培训的。

客人从对面走来时，员工要向客人行礼，必须注意:①放慢脚步，离客人大概2米远的时候，面带微笑目视客人，轻轻点头致意，并说:“您早!”您好!”等礼貌用语。②如行鞠躬礼时，要停步，躬身l5度到30度之间，眼睛看对方的脚部，并致问候。边走边看边躬身是不礼貌的。③在工作中，可以边工作，边致礼。

饭店服务人员工作时间的注意事项还有：①工作时不得吸烟。②工作时间不得接打私人电话。因为私人电话而让客人干等着，浪费客人的时间，无论如何都是不礼貌的。③工作场所保持安静，隆重场合保持肃静。不得大声喧嚷，更要防止窜岗、交头接耳或开玩笑等。如客人有事招唤，不应该高声应答。如果距离较远，应点头示意，立即去服务。客人有电话，要轻声告知，并伸手示意在哪儿接听电话。隆重场合不仅不能有声音，而且神情庄重专注。④尊重老人，尊重妇女，尊重残疾人，尊重不同国家，民族的风俗习惯。尊重妇女与老人，是社会公德之一。入座、进出门厅、上下电梯、乘坐车辆，要让老人、妇女先行，并主动前去照顾。对残疾人更要关怀体贴，处处关心他们。对不同国家，民族各自独特的风俗习惯和礼仪，均应予以尊重。这就需要对此有一定了解才行。⑤引领客人，应在左前方大概一米远的位置，随客步轻松前进，要转弯或有台阶的地方要回头提醒客人注意。⑥有事进客人房间，要轻敲3下(或按门铃);如果没有应答，隔几秒钟，再敲三下，征得客人同意后再慢慢推门而入;即使开着门，也应轻敲三下，以让客人有所准备，等客人示意后再进。离开时要轻轻把门关上。⑦用托盘递送物品，传递时，物品及字样的正面应对着客人，一般用双手递送，并礼貌地说:“这是××。”⑧在岗位上，遇见客人路过，应微笑点头示意问候。在走廊或过道上，对迎面而来的客人应主动让道侍立一旁。如同一方向，不得超越客人，如有急事，要打招呼“对不起，我可不可以先走一步?”然后，侧身通过。⑨接待客人时，不主动先伸手和客人握手。当面为客人服务时，不可做出抓头、搔痒、剔牙、擤鼻涕、打喷嚏等不文明的动作。如要咳嗽、打喷嚏，应用手帕捂着嘴，侧向一旁，把声音减低到最低程度。⑩宾客没有离开的时候，不得擅离岗位，或提前清理物品，打扫卫生等结束工作。对客人决不能冷眼相视或置之不理;对有生理缺陷、性格古怪的客人，切忌指指点点，评头品足。

2、店面销售人员店面销售在一线的是销售人员，销售人员是代表企业直接和顾客打交道，所以销售人员的言谈举止不仅关系到个人的形象，而且直接影响到企业的信誉，也是企业经营成败的重要环节。所以说，销售人员的礼仪修养，和商品质量一样重要。要做到文明经营、热情待客，销售人员就必须树立良好的服务意识。使顾客真正体验到，到你这儿来购物是一种交流、一种享受。使他们高兴而来，满意而去，下次再来。销售人员是企业的一个门面。当新的一天开始时，所有销售人员应牢记“顾客就是上帝”、“宾客至上服务第一”等服务理念、服务口号。做到全心全意地为顾客提供热情优质的服务。要做到热情迎客、热情待客并热情送客。当然，热情一定要表现得适度。

第一，要按照统一规定着装。销售人员不管是不是穿着统一制服，都必须使自己的着装整洁、大方、得体，因为它对顾客的购物心理，起着重要的影响。假如说某一个商场一名男销售人员坦胸露怀、攥拳捋袖、歪戴帽子，衣着不整地站在柜台后面，就会让顾客感到此店风气不良，这店里购物就会有一种不安全感，这就会直接损害了企业的形象。销售人员必须注意严格检查和自觉遵守着装的规定，绝不能使漂亮的制服穿得不像样，假如出现领带拉开一半，衬衫下摆不掖起来，或者上衣领口大敞着，外衣高挽着袖口这些现象，就会影响到购物的氛围。而低档商场，不一定非要统一服装，但是穿着也要整洁、美观、大方。特别是夏天不能穿背心短裤、坦胸露背的服装。特别是高档奢侈品，如高档家具、珠宝首饰、汽车等销售人员，着装、仪表要求必须更加严格，以显示出专业、敬业、权威的外在形象。比如，两个销售珠宝企业，一个店面的销售人员每人穿着自己喜爱的服装、一片“花”的海洋;另一家则是整齐统一的着装，并且手戴洁白的手套。你更愿意去哪一家呢?

第二，要保持一个良好的精神风貌。在上班之前应尽量休息好，要注意一下自己的仪表，不要看起来像“霜打了”似的。男销售人员应该显得文雅而有朝气，女销售人员可以化淡妆，这是一种对自己和别人的尊重。在工作岗位上，必须表现得专心致志，决不允许扎堆聊天、听音乐看书、试用新产品，甚至到店外面转几圈。特别要提醒的是，男销售人员，不准在营业时间吸烟，叼着香烟和顾客说话，甚至把烟雾喷到顾客脸上。女销售人员，既使在空闲的时候，也不要在柜台前面化妆、打扮。

第三，要坚持搞好环境卫生。对个人来说，先要搞好个人卫生，使自己看起来干净、利索。对于整个店面或所负责的货架、柜台，要定期进行擦洗清洁。营业中不要搞卫生，否则弄得乌烟瘴气，顾客就会认为是不欢迎他们。如果是刚做完或者是正在做清洁工作，可以在相应醒目位置立上诸如“小心地滑!”等的警示牌，让你的营业厅处处体现顾客至上的经营理念。同样也要坚持做到“三到”、“三声”。具体就是“顾客到、微笑到、敬语到”以及“来有问声、问有应声、走有送声”。首先热情迎客，这就要求销售人员当有顾客光顾自己的“责任区”时，应当使顾客感受到你对他的热情欢迎，并以此使顾客对你产生良好印象，促使双方交易成功。

要主动迎客，微笑服务。顾客进店后，销售人员应以亲切的目光相迎接，欢迎顾客的光临。对顾客要始终保持微笑，以微笑接待顾客，会使顾客感到温暖，产生“宾至如归”的感觉。微笑是打动人心最美好的语言。那种脸部表情冷漠地面对顾客，让顾客望而生畏，甚至打消买东西的念头，是不符合礼仪的行为，顾客也决不会心甘情愿地选购在这种冷漠表情下的任何商品。因此，缺少微笑的销售人员，必将缺少顾客的光临。这时你就应当站得像模像样，在货架的地方服务的，要站得端正，目视顾客走过的方向，双手自然下垂在下腹叠放握着，或者背在身后。在柜台的，应紧靠柜台而站，但双手不要扶在柜台上，并目视正前方并给自己一个适当的微笑。不管有没有顾客，都不允许销售人员坐着、趴着或靠着、倚着。这些休息时的动作，很难给顾客留下好的印象。当有顾客过来，走近你的区域一米以内时，你应当面带微笑地说一声“欢迎光临”或“您好!欢迎光临!”接下来就要热情待客了，这就要求销售人员在为顾客接待并服务的整个过程中，都应表现得礼貌、热情、耐心、得体、周到，使顾客的购物、你的售货都达到舒心而愉快的效果。

当顾客选择商品时，不要多加干扰。不要用“捉贼”的目光去审视顾客。那种异样的眼光，会使顾客非常反感。特别是超市更要注意。当你把商品递交顾客时，应用双手，并轻拿轻放。万一顾客主动动手帮忙，要记得道谢。带“尖”的物品，如剪刀、椎子等，应当横着或将尖端朝向自己递给顾客，不要用其带尖的一端，直接对着顾客，以免伤着对方。还要准确无误地解答顾客的各种提问。解答要热情，声音要轻柔，答复要具体。解答顾客的提问，应面对顾客，文明解答。不能低头不理，或者含糊其辞、心不在焉，边回答边干其他事情。要礼貌答对，不能冲撞顾客。不管顾客提出的问题在销售人员看来如何幼稚，甚至是“多余”的，都应礼貌答复，不能露出不屑一顾的表情，甚至讽刺挖苦，这些行为都会伤害顾客的自尊心。要做到有问必答，百问不厌。有些顾客挑选商品时会不时发问或者反复问一个问题，有时几位顾客会同时发问，让人不知听谁的好，销售人员应有充分的耐心，沉得住气，详细地解答。而且应当公平交易，实事求是，不要以假充真、以次充好，缺斤短两。这样行为都难以为你赢得回头客。在接待多位顾客时，不要以年龄、性别、服饰、相貌来取人。不管是老人还是孩子，同性或异性，哪怕相貌平平，或者穿着一般，必须一视同仁、平等对待。因为在这里他们都是消费者、都是上帝，都有可能带来潜在的消费群。必须做到笑迎天下客，接一、顾二、招呼三。这时你可以利用你的神态表情与第三位甚至更多的顾客打招呼，使他们感到没有被冷落。当有时间替他们服务时，要主动道歉比如说“对不起，让您久等了。”在任何情况下都不允许销售人员和顾客争吵，如果发生这一类的事件，商场要主动承担责任，不要让顾客带着一肚子怨气离去。再说说热情送客，俗话说“买卖不成情义在”，无论顾客挑拣半天分文未花，还是高高兴兴满载而归。都要说一声“欢迎再来”、“再见”或“您慢走”。我们多次提到了一定要热情适度。这里还须再次强调一下。人所共知，在接待顾客时，销售人员热情总比不热情好。对顾客服务不热情，甚至冷言冷语、恶语伤人，会让顾客不寒而栗。但如果热情过了头，同样也会令人生疑感到不舒服，直接影响顾客的购买欲。

在工作岗位上，应当精神爽朗，表情自然，不要愁眉苦脸、一脸晦气。要在顾客向你了解商品，并要求为之提供服务，或接待过程中与顾客交换目光时适当的微笑。不能一个顾客也没有，或顾客离你距离甚远时，销售人员就暗自发笑，甚至傻兮兮的样子，很可能会吓跑顾客。另外，一些问候语也要在一定的情况下使用才能生效。你比如说一位顾客正在货架旁打量化妆品时，她有可能只是看看，也有可能正在进行比较，没有思毫想要销售人员帮忙的意思。而一位销售人员上前说：“您要什么?要不我把它取出来给您试试”，就可能会打断对方的思路，更加丧失了购买的决心。如果这位顾客主动要求店员为他效劳，或给你投来一个目光，这时你就可以给以热情的问候。只要顾客未和你正面接触之前，你只要稍加注意，保证随叫随到就行。而不能一直盯着对方上下打量，甚至有的销售人员喜欢与同事议论顾客的发型啊，服饰啊，或尾随着，这样都会给顾客带来“盯梢”而且极不舒坦的感觉，只想马上离开。在和顾客说话的时候，不应该接打电话特别是私人电话。即使有非接不可的电话，一定要三言两语解决掉，不要在顾客面前煲电话粥、在电话里卿卿我我。等候的滋味实在是不好受。千万记住要给顾客创造一个“零干扰”的购物空间，要求商家与销售人员都要积极致力于将顾客在购物过程之中所受到的打扰，减少到零的程度。让顾客逛得自在、选得自由、买得舒心，购物时得到精神上的享受。要注意：一是未经要求，尽量不主动上前向顾客推销商品。二是如果没必要，不要在顾客浏览商品时长时间地在身后随行。三是在某一销售区内，导购员人数不要多于顾客的人数。必要时，多余的销售人员可以暂时撤开。这些都有益于让顾客在店面里自然放松，为他们了解、选购商品创造一个必要的环境。

3、医护人员随着科学技术的不断进步和医疗行业竞争的加剧，医学模式发生了巨大的变化，医疗工作已从传统的“以疾病为中心”的功能式，发展到以“病人为中心”的整体护理模式。文雅健康的风姿，稳健适度的步伐，自然亲切的微笑，热情体贴的言词，将极大的影响你的病人，稳定他们失衡的心态，激起他们生活的欲望，唤醒他们对美好事物的向往和追求，这对于疾病的痊愈和健康的恢复，将产生无可替代的积极影响。

**珠宝店服务礼仪范文10**

>活动目的：

1、以圣诞和元旦节节为契机，将潜在客群转变为实际消费客群拉动产品的销售，提升销售额；

2、以特惠活动为平台，吸引更多潜在客群关注品牌动态，提高品牌知名度；

3、通过针对性的活动展示品牌文化，拉近品牌与客群的距离，提高品牌竞争力。

>活动时间：

12月18日到12月23日

>活动内容：

1、抽奖酬宾

活动期间，每天进店的前50名顾客，无论其是否购买产品，均可领取一张抽奖券。奖券由正券和副券组成，正券由顾客保管，副券投入抽奖箱。活动最后一天，进行现场抽奖，顾客凭副券及手机号或身份证号兑奖。

获奖名额分一二三等奖及纪念奖等数个等级，每个等级可设置一定数量的.获奖名额。奖品内容应多样化，既可以是不同价值的产品实物(戒指、耳环、链坠等)，公司纪念品(台历、钥匙扣、名片夹等)，也可以购物代金券或折扣券充当。

2、圣诞小天使征召

以海选的方式，选拨出24位13周岁以下的小朋友做圣诞小天使，分两组于活动期间(23-25日)在父母的带领下到店参加活动。24到25日，每晚19：00-20：00举行“家，爱，情感，节日”为主题的珠宝秀。每人可获得精美礼品一份(可用克小金条)，并且享有全店珠宝类饰品折上9折优惠。

3、珠宝秀形式

由小天使以走秀形式展示珠宝(用透明材质礼品盒装)，并递到爸爸手中。

再由爸爸将妈妈从台侧邀请到台中在礼仪人员的帮助下亲手帮妈妈戴上，最后一家三口共同以幸福走秀的形式展示产品。

**珠宝店服务礼仪范文11**

转眼20\_\_年即将过去，我们将满怀信心的迎接20\_\_年的到来。在过去的一年里，我们有高兴也有辛酸，总体来说，我们是圆满完成了公司所定的销售任务，在金伯利的三年时间里我们一直坚持真诚专业的态度对待每一位顾客，力求提供符合他们的款式经过努力的锻炼自己，基本能够掌握顾客的心理，利用顾客的心理抓住每一位有意购买的顾客，努力提高我们金伯利的销售，进一步提升品牌的知名度。在金伯利这个展示才华的大舞台中，也结识了许多新朋友，同时也感谢和我并肩奋斗的同事和领导。

以下是我对金伯利20\_\_年销售的一些心得

一 .认真学习，努力提高

我们必须大量学习专业知识，以及销售人员行业的相关知识，才能在 时代的不断发展变化中，不被淘汰。

二 .脚踏实地，努力工作

作为一名合格的销售人员，必须熟悉专业知识，勤奋努力，一步一个脚印，对领导下达的任务，认真对待，及时办理。

三 .存在的问题

通过这一年的工作，我也清醒的看到自己的不足之处，只要是针对有意购买的顾客没有做到及时的跟踪回访，所以在以后的工作中将做好记录，定期回访，使他们都成为我们的老顾客，总之，在工作中，我通过努力学习收获非常大，我坚信只要用心去做就一定能做好。

做好本职工作我概括出三大点：1.热情服务每一位顾客，我们每天都在接待着形形色色的顾客，不管顾客有多叼难,也不管顾客是不是我们的潜在客户，我们都要热情服务，面带微笑的为他们讲解。2,对工作充满激情，不管每天我们的工作有多么的乏味，我们都应该保持高度的责任心和满腔的热情。3.控制好自己的情绪，对待每一位顾客我们都要一视同仁，不骄不燥，耐心的对待每一位进店的顾客。

顾客是我们的衣食父母，我们只有服务好顾客，使顾客认同我们的商品购买我们的商品，我们才有钱可赚，我们有了客户，就可以保障我们销售工作，我们就可以拿得到工资!我们工作做好了，销量提升了，我们就可以拿得到更多的奖金。顾客是上帝，上帝永远是对的，是有理的，所以我们不要以上帝去争论是非，因为你如果得罪了一个顾客，就有可能失去的是以批消费者，所以我们销售人员一定要将这句话作为一切的工作前提。如果一个很挑剔，同时又很谨慎的客户，我们一定要尽力把任何事情做好，对自己也是一个锻炼。当我们说的顾客哑口无言，做事又令顾客满意的时候，证明我们有能力，而且能让我们的顾客信服，我们的销售也会源源不断地。千万不能小看每一位顾客，我们应用真诚去打动他们。认认真真地对待每一位顾客，让每一位顾客满意。向武姐开会时讲了她所亲生经历的那一件事情，我觉得那是因为武姐的真诚感动了他们，挽回了最大的损失。为甚么武姐能对待每一位顾客都做到用真诚的心去打动顾客我们却不能?我们还是没有真正的投入到工作当中，也没有明白我们所想要的是什么。我们只要知道和懂得了我们每天来上班时为了什么，这样才会做到像武姐那样，我们才会可以拿到我们应得的奖金。所以我们要真诚对待每一个客户，把顾客当成自己的朋友，只有这样才会取得成功。我们大家不管在哪各行业只要我们做一行爱一行，在工作中我们尽自己最大的努力主动负责的心态去做好每一件事，相信肯定会得到大家的认可的。像武姐所给我们讲沃尔玛创始人说的：一个顾客的背后就是一个市场，我们的老板只有一个，那就是我们的顾客，是他付给我们每月的薪水，只有他可以解雇上至董事长的每个人，做法很简单，只要他改变购物习惯，换到别的商店购买就是了，我们大家要时刻牢记这户话，懂得我们的薪水是谁给的，这样我们才会拿到更多的报酬的。 我们每一位员工都应：1.热爱本职工作，热爱销售

任何一个人只有在做自己喜欢的事情的时候才会用心的去做，所以作为一名销售人员首先是要热爱销售，喜欢与人交流与人沟通，敢于承受其中的压力，胜不骄败不馁，只有做到这些，我们才会有好心情。 2.有一颗感恩的心

金伯利为我们提供了这样一个硕大的舞台，客户为我们提供了施展才能的地方，所以我们要有一个感恩的心，有了这颗感恩的心，我们就回去努力，去拼搏。

**珠宝店服务礼仪范文12**

在这短短的培训几天中，也学到了一些知识，尽管做这个珠宝行业并没有很久，逐渐的开始喜欢上这个行业了，只有喜欢它了，才能把它做的更好，是吧。陈老师说的很对，这是对个人的提升，品牌要发展的话应当往更高的水平方向发展，所以这是需要靠大家来认真学习才能达到这个效果的。

很高兴来到这个地方，让我又认识了好多同事，好都姐妹，来到这里就是一种缘，很希望能和你们把这个工作一起好好干好，不管走到那里，既然选择了这份工作，就要对它负责任。

首先作为一个导购员应能完全了解店里的所有货品，销售也是一门艺术，很能锻炼一个人的意志，作为珠宝销售员，讲求语言上的技巧，让顾客买到满意的珠宝是我们应该做倒的，我不能说我有好懂，但我会尽我的能力来为顾客解释，让他们选到更好更满意的商品。现在市场上的竞争很大，我们要以最最好的服务态度来对自已的‘上递’，让能进来选购的买主感受到这里的温暖感觉，感受这里的气氛，让他们明明白白消费，买到约意的款式。

这是我在培训中的感悟：

>1、以良好的状态准备迎接顾客的到来

当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，不管做那一行，是不可少的，所以这也是对顾客的一种的礼貌，当他/她看到你的笑可以给他一种轻松购物的心情。

>2、展示珠宝饰品

好多顾客都只是抱着逛街的心态来看看，我们作为营业员，就应该向他们介绍珠宝，顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足，哪怕是看看，也要做到我们的职责，这次不买不代表下次不买，他不买不代表他的亲戚朋友不买，接待好每一批顾客，我们更不能以貌取人。

>3、促进成交

一般珠宝都是上千上万，也是一个比较大的开支，有些人可能正在犹豫的时候，往往在最后成交前的压力，担心这个，担心那个，我们就要为他做出决定。

**珠宝店服务礼仪范文13**

自从走出学校这座象牙塔，犹如温室里的花朵般的我便在双选会上义无反顾的选中了现下我所在的公司：xx珠宝国际玉器城。从7月份报道加入这个行业到现在，不知不觉中半年光景一晃而过。本来是被看好做茶叶销售的我，在我的坚持下最终被分配到珠宝销售部门并开始了人生当中全新的完全与专业无关的“历程”。

认真回顾这六个月的时光，从一无所知到现在的游刃有余，无不载满了我的酸甜苦辣，不过，深深感谢正是由于这一切的历练才指引着我一步步慢慢走向成熟和稳重。

我之因此会选择该新兴企业，得益于在实习开始之前去探访贵公司基地时老总和员工们那热情的接待和回答问话时诚挚的态度，都给我留下了极深刻的印象。作为康辉旗下的子公司，贵公司的企业精神和企业文化都不容置疑。由于我从中看到，这里随时随地标榜的是团队合作精神这样一种凝聚的力量，同时也不乏残酷的竞争意识。因此无论身处何方优胜劣汰是个永恒的主题，更何况我是个坚信自己定能经受得住考验的人。

从试用期到正式上岗这一路走来，无论是我的销售技巧还是专业知识虽然说没有质地的飞跃却在日臻成熟和进步。我生性喜爱交流和谈话，因此不存在面生或不爱说话的难题。却在如何看客和物色“好”客人方面却时常栽了跟斗，也因此吃过不少苦头、走了不少弯路。都说人心最难测，做这行的最能够体会到这点。而且每天来自于业绩方面的压力真的好大。同样的顾客量同样的机会，假如自己销售的业绩比其他人低了会很伤心不已。毕竟拿提成吃饭的人能不视业绩如命么？现下还正处在旅游淡季之际，混这口饭吃的我们更是愁云惨淡之极。时光在飞逝生命要继续，我们每天也还是继续拼命的创造自己的价值。

话说回来，真的不得不好好感谢一番三位老总平日里对我们悉心的指导与支持。感谢他们仨培训专业知识时的认真;感谢他们仨在我们销售工作过程中遭遇困难时的解围;更感谢他们仨在我们出错之余时的理解与包容。总之，在这个企业似一个大家庭般的温暖总会环绕着温暖着彼此。更重要的是在很多层面上也相应反映出三位老总处理事务时常以以人为本作为出发点，让大家感受到了人性化的关怀。

虽然在我还没有完全的融入角色之前却经历了公司两次大的工资制度的改革，然而事前负责招聘的管事人也不曾给我们打过此类的预防针，因此老实说当时还觉得贵公司没什么信誉，只会不停的出尔反尔，什么两千的工资都只是说来糊弄像我们这样不谙时世的学生罢了。对于处涉社会的我这事儿算是个不小的打击，我为此还偷偷抹过好几回眼泪呢。左思右虑之下最终还是坚持了我最初的选择坚持直到现在，尽管现在的我还是那么的渺小，那么的默默无闻，可是我就是越挫越勇。我知道理想与现实之间往往会有很大的差别，可是我不怕前路艰难。就像黄总说的“又不是造^v^，有什么难的。”也像雷总说的“明天，会更好。”眼下最主要的就是做好本职工作。

做好本职工作我概括出三大点：1.热情服务每一位顾客，我们每天都在接待着形形色色的顾客，不管顾客有多叼难,也不管顾客是不是我们的潜在客户，我们都要热情服务，面带微笑的为他们讲解。2、对工作随时充满激情，不管我们每天的工作有多么的乏味，我们都应该保持高度的责任心和满腔的热情。3.控制好自己的情绪，对待每一位顾客我们都要一视同仁，不骄不燥，耐心的对待每一位进店的顾客。

都说兴趣是最好的老师。任何一个人只有在做自己喜欢的事情的时候才会用心的去做好它，因此作为一名销售人员首先是要热爱销售，然后喜欢与人交流与人沟通，并勇于承受其间的任何压力，总之，胜不骄败不馁，我们才会有好心情、好的工作状态和好的战果。

建议与意见：

1.住宿环境不佳，既不通风又不透光，隔音效果还不好。住处离洗手间远了点，给夜间上卫生间带来不便

2.餐饮卫生不过关，要不豆芽菜里带汽油味儿，要不米饭带馊味儿要不菜里夹带学生胸卡或指甲的情况时有发生。

3.上级不能够对员工一视同仁，在判分单之事存有私心，伤人心呐。

4.希望不要出现主管无辜打骂员工而不给予公正处理还销声匿迹丑事的情形。

5.每个柜台上所挂标牌指示的最低和最高价位与实际存在不符，有客人发现后为此对我们的服务产生不信赖感。

**珠宝店服务礼仪范文14**

自从走出学校这座象牙塔，犹如温室里的花朵般的我便在双选会上义无反顾的选中了现下我所在的公司：xx珠宝国际玉器城。从7月份报道加入这个行业到现在，不知不觉中半年光景一晃而过。本来是被看好做茶叶销售的我，在我的坚持下最终被分配到珠宝销售部门并开始了人生当中全新的完全与专业无关的“历程”。

认真回顾这六个月的时光，从一无所知到现在的游刃有余，无不载满了我的酸甜苦辣，不过，深深感谢正是由于这一切的历练才指引着我一步步慢慢走向成熟和稳重。

我之因此会选择该新兴企业，得益于在实习开始之前去探访贵公司基地时老总和员工们那热情的接待和回答问话时诚挚的态度，都给我留下了极深刻的印象。作为康辉旗下的子公司，贵公司的企业精神和企业文化都不容置疑。由于我从中看到，这里随时随地标榜的是团队合作精神这样一种凝聚的力量，同时也不乏残酷的竞争意识。因此无论身处何方优胜劣汰是个永恒的主题，更何况我是个坚信自己定能经受得住考验的人。

从试用期到正式上岗这一路走来，无论是我的销售技巧还是专业知识虽然说没有质地的飞跃却在日臻成熟和进步。我生性喜爱交流和谈话，因此不存在面生或不爱说话的难题。却在如何看客和物色“好”客人方面却时常栽了跟斗，也因此吃过不少苦头、走了不少弯路。都说人心最难测，做这行的最能够体会到这点。而且每天来自于业绩方面的压力真的好大。同样的顾客量同样的机会，假如自己销售的业绩比其他人低了会很伤心不已。毕竟拿提成吃饭的人能不视业绩如命么？现下还正处在旅游淡季之际，混这口饭吃的我们更是愁云惨淡之极。时光在飞逝生命要继续，我们每天也还是继续拼命的创造自己的价值。

话说回来，真的不得不好好感谢一番三位老总平日里对我们悉心的指导与支持。感谢他们仨培训专业知识时的认真；感谢他们仨在我们销售工作过程中遭遇困难时的解围；更感谢他们仨在我们出错之余时的理解与包容。总之，在这个企业似一个大家庭般的温暖总会环绕着温暖着彼此。更重要的是在很多层面上也相应反映出三位老总处理事务时常以以人为本作为出发点，让大家感受到了人性化的关怀。

虽然在我还没有完全的融入角色之前却经历了公司两次大的工资制度的改革，然而事前负责招聘的管事人也不曾给我们打过此类的预防针，因此老实说当时还觉得贵公司没什么信誉，只会不停的出尔反尔，什么两千的工资都只是说来糊弄像我们这样不谙时世的学生罢了。对于处涉社会的我这事儿算是个不小的打击，我为此还偷偷抹过好几回眼泪呢。左思右虑之下最终还是坚持了我最初的选择坚持直到现在，尽管现在的我还是那么的渺小，那么的默默无闻，可是我就是越挫越勇。我知道理想与现实之间往往会有很大的差别，可是我不怕前路艰难。就像黄总说的“又不是造^v^，有什么难的。”也像雷总说的“明天，会更好。”眼下最主要的就是做好本职工作。

做好本职工作我概括出三大点：

1、热情服务每一位顾客，我们每天都在接待着形形色色的顾客，不管顾客有多叼难，也不管顾客是不是我们的潜在客户，我们都要热情服务，面带微笑的为他们讲解。

2、对工作随时充满激情，不管我们每天的工作有多么的乏味，我们都应该保持高度的责任心和满腔的热情。

3、控制好自己的情绪，对待每一位顾客我们都要一视同仁，不骄不燥，耐心的对待每一位进店的顾客。

都说兴趣是最好的老师。任何一个人只有在做自己喜欢的事情的时候才会用心的去做好它，因此作为一名销售人员首先是要热爱销售，然后喜欢与人交流与人沟通，并勇于承受其间的任何压力，总之，胜不骄败不馁，我们才会有好心情、好的工作状态和好的战果。

建议与意见：

1、住宿环境不佳，既不通风又不透光，隔音效果还不好。住处离洗手间远了点，给夜间上卫生间带来不便

2、餐饮卫生不过关，要不豆芽菜里带汽油味儿，要不米饭带馊味儿要不菜里夹带学生胸卡或指甲的情况时有发生。

3、上级不能够对员工一视同仁，在判分单之事存有私心，伤人心呐。

4、希望不要出现主管无辜打骂员工而不给予公正处理还销声匿迹丑事的情形。

5、每个柜台上所挂标牌指示的最低和最高价位与实际存在不符，有客人发现后为此对我们的服务产生不信赖感。

首先感谢公司领导给我们精心组织了这次销售培训的机会，让我们增加了对销售二字更深刻的认识;感谢公司领导给予我提升自我能力、锤炼自我意志、建立良好销售心态的机会。

培训课程让我受益匪浅，讲解中最让我记忆犹新的就是^v^人感动于人，人取悦于人^v^这十个字，虽然只是简单的一句话，可其中却蕴含着非常丰富的销售经验和销售技巧。

在物质饱和、所有投资都不理想的时代里，各行各业绞尽脑汁，用各种促销手段来吸引不同层次的顾客，我想情感营销是现在珠宝行业最需要的营销手段之一。现在顾客最不缺少的就是首饰，顾客前来挑选首饰，需要的是心灵的满足，欲望的无限扩大。只有抓住顾客的心理，才能更好地增加销售。通过学习，我个人总结了以下几点。

1、要做好一流的服务工作，在积极地完成领导交给的各项工作以外，还要更好地为顾客服务，力争把生客变朋友，把熟客变家人，努力做到善于沟通，精于沟通，勤于沟通。在店里做到力争使每位顾客都能成为我们逸生珠宝的会员，忠实的会员能够给我们带来意想不到的收获。

2、通过培训，在销售工作中，应该做到买与不买一个样，售前与售后一个样，新老顾客一个样。处理售后时，态度要诚恳，语气要委婉，言辞要谨慎，服务要周到，认真做到大事化小，小事化无。

3、对工作保持积极进取的心态，自信、勤奋，善于自我激励，脑在行动中运转，心在行动中体会，经验在行动中积累。

在以后的工作中，我会更加努力学习，不断提升自己的知识水平，不断创新话术，突破惯有思维，不断成长，为公司的发展不断努力，XX珠宝的明天会更好!

**珠宝店服务礼仪范文15**

>1、以良好的精神状态准备迎接客人的到来

销售珠宝相对于其他商品而言，入店客人较少，身为珠宝营业员的你该怎么办?是孤芳自赏，独自等待?还是做一些对销售有益的事?!当店内没有客人时，身为珠宝营业员的你应该尽可能地采取一些“主动措施”引起客人对你柜台的注意，比如做出拿出放大镜观察钻石的姿势，拿出柜内货品试戴或整理商品、擦拭台面玻璃等等，这样就可能会使客人对你柜台的商品产生兴趣，引导客人入店。

>2、适时地接待客人

当客人走向你的柜台，你应以微笑迎接客人、用和蔼的眼神看着客人，同时，问候客人(不宜过早地逼近客人，应尽可能的给客人营造一个轻松购物环境)。当客人停留在某处柜台，仔细端详看某件饰品时，你应轻步靠近客人(建议不要站在客人的正前方，最佳的位置是客人的前侧方，这样既减轻了面对面时可能造成的压力，也便于客人交谈，因为侧脸讲话要比面对面时，客人抬头给你讲话省力的多，而且也尊重客人)。另外，营业员还可以劝客人试戴，这就要求给客人一个不戴难以挑选合适首饰的信息，同时还要打消渴人怕试戴后不买可能遭到白眼的顾虑，从而毫无顾忌地让你拿出首饰来。

>3、引导客人走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品质

由于有些商家的误导，使许多客人购买钻石时要求产地是南非的，且净度是“vvs级”的，切工要“八心八箭”等。面对这样提问，我们该怎么办?简言之，就是要引导客人走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品。比如当客人问有无南非钻石时，我们可以先肯定说有(否则客人可能扭头就走)，随后再告诉客人实际上钻石的好坏是以4c标准来衡量的，南非产量大，并非所有钻石都好，而且世界大部分钻石均由戴比尔斯进行统配，倒不如说我们的钻石均来自戴比尔斯。

>4、充分展示珠宝饰品

由于多数客人对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝的展示十分重要。许多营业员当客人提出拿某件首饰时，便机械地打开柜台，拿出后便递交给客人，简单讲解一下款式特点。其实，当你开始拿出钻石首饰时，首先应描述钻石的切工，同时用手不停地摆动钻石首饰，把该描述的话基本说完后递给客人，为客人示范正确的鉴赏钻石动作和技巧，在客人面前树立起自身的专业形象。

>5、促进成交

由于珠宝首饰价格不菲，对于一般客人来讲是一项较大的开支，因此，客人在作出最后成交决定前都会表现出犹豫不决，如果你不抓紧时间为顾客减压(比如：向自己的同事或客人的同伴谈一谈有关今年首饰的流行趋势，也可以拿出几种档次教高的首饰盒或礼品给客人挑选，分散客人注意力)，客人就有可能会暂时放弃，一句“再转转看看”后便一去不返。

>6、售后服务

当客人决定购买并付款后，营业员的工作并未就此结束。我们还要向客人详细介绍我们的售后服务和佩带保养知识等。

**珠宝店服务礼仪范文16**

销售培训是指企业或相组织围绕销售人员、产品、客户等展开的培训活动。销售的工作就是去满足客户的需求，并艺术性地让客户认同和接受我们的工作。销售培训可能会是一个路径图，告诉销售人员，在什么时间应该具备哪些能力、掌握哪些知识，会有哪些解决方案提供给他，能够很清楚地告诉销售人员有机会走到哪一步。

技巧1：练习说“不”——以最快速度筛选出意向客户，不再浪费宝贵的销售时间

你是否不断跟进某些客户，直到他们对你说“YES”或“NO”?你有没有曾经对某些客户说“不”或“我不打算卖给你”?销售中有很多事情是你现在和将来都无法控制的，但有一件事是你肯定能完全掌控的，那就是——你自己的时间，你准备怎样使用自己的时间。

以最快的速度筛选出意向客户，不再浪费宝贵的销售时间。为了提高筛选速度，你需要制定一张“资格描述表”，上面罗列出有真正购买意向的客户特质。然后，你就能知道哪些人是必须花时间的，哪些人你可以不再理睬他们。你可以挑选出有真正购买意向的客户，丢弃那些不可能向你购买的人(同时，你也会找到更多的价值客户)。这听上去很简单，但我们身边有太多太多的销售人员还在往自己的篮子里不断扔垃圾，而把那些真正的“肥水”丢弃掉。

关键技巧：制定“资格描述表”，从而决定哪些客户值得你投资自己的时间。

技巧2：学会“画饼”——不断激励你筛选出来的意向客户

筛选客户的过程不外乎三个问题：有没有钱或预算?有没有权利拍板?有没有需求?记住，你要把产品卖给那些“渴望”的客户。要找到那些对你的产品有需求的客户，这通常不难。但要让那些有需求的人开始渴望你的产品，那就非常困难了，痴痴地等待他们的转变是行不通的。

较于一般消费品的销售方式而言，你作为专业销售人的工作更复杂，给予客户的价值也更高。你的客户通常自己都不知道有什么需求，他们只会在发现问题的时候才意识到。这个发现的过程可以是几秒钟，也可以是若干年，取决于问题本身的性质和客户本身的状况。因此，要学会激励你的客户，给他们“画饼”，主动帮助他们找出问题，而且帮他们解决这些问题，更重要的是让客户相信你比其他任何人都更有能力去解决他们的问题。

关键技巧：明确你能帮客户改善或解决哪些问题，然后制定计划和设计提问的方式，从而将那些问题发掘出来，并“发扬光大”。

技巧3：喜欢他/她——练习在你自己的舒适圈外进行销售活动

大多数销售人都拥有高超的人际沟通技巧，自认为非常擅长“人”的艺术。回想一下，你最近一次丢单是什么时候?你和那个对你说“不”的客户关系如何?亲密度如何?

你不可以放弃或忽视那些与你自己的性格不相符的客户。要知道，人都喜欢别人喜欢自己。你要学会伸展自己的行为方式，突破个人舒适圈，学会去喜欢别人。

关键技巧：学会用客户的说话方式与他对话，这样才能与他建立亲密的关系，不要重复使用那些“天气”或“运动”的枯燥话题，这些是陌生人才会使用的伎俩。

技巧4：讲故事——你的销售演示要让客户有这样的感觉“我也要……”

不得不承认，许多销售演示是非常乏味的。通常情况下，你总是不断吹嘘自己的产品是怎样好，自己的公司是怎样棒，自己公司的历史是怎样辉煌。客户才不关心这些呢!当你激情四射地演讲时，客户的脸上总是酷酷的。

好的销售演示一定能激发客户的想象力，而激发出客户想象力的`方法就是给他们讲故事。越生动精彩的故事越能让你的客户情不自禁地联想到使用你的产品时的画面，从而在他们的脑海里就会蹦出一个念头“我也要……”

关键技巧：好好研究你的最贴心的1-3个客户，把在他们身上发生的成功案例编成一则则精彩的故事，为你今后的销售演示注入感情力量。

技巧5：你快乐吗?——在销售过程中获得更多的欢乐

当你能掌控住某个客户并顺利成交时，你一定感到欢乐。当你在重重压力下成交，整个过程一定是痛苦的。

卸掉身上的压力吧!把你的注意力集中在如何筛选出有真正购买意向的客户，把你的精力花在怎样激励你的客户，让他们开始渴望。

关键技巧：将解决问题的责任还给你的客户，然后，你会感到销售的压力逐渐远去了。更加关注于怎样在自己最佳的状态下进行工作，这样你就能提高成交的比率，同时获得更多的乐趣。

最后附赠给你两条需要时刻铭刻在心的销售技巧：

a.当你进行销售演示，或通过电话销售，或与客户进行一对一的销售时，记着去想象，在你客户的额头上刻着这么几个字“SOWHAT(那有怎样)”。想象着你所讲的每句话，客户都会挑剔地说“那有怎样?我为什么要关心?”

b.记住，客户只关心你所销售的东西是否能帮他们改善或解决问题，他们只关心能否提升他们的事业或生活品质。回答这些问题的答案是：告诉他们，你的产品能带给他们哪些利益，而不是你的产品有什么特点。

**珠宝店服务礼仪范文17**

>服务的含义

服务是指服务方遵照被服务方的意志和要求而进行的满足被服务方需要的活动。在服务关系中，一方是服务方，另一方是被服务方，被服务方提出服务要求，处于支配地位；服务方根据被服务方的要求提供服务活动，处于被支配地位。服务中的“服”字可以理解为从事、顺从、服役、服从的意思，“务”字可理解为事业、工作。服务就是服务方以提供劳务的形式使被服务方得到利益和满足。从这方面讲，服务是一种产品，且是一种特定的产品，它与一般产品相比具有不同的特征。

>服务的特征

1.无形性

服务是满足他人需要的活动，是通过人际交往而实现的，是服务生产者以劳务的形式提供给消费者的。服务与实体商品相比，是无形无质的，看不见摸不着的。对实体商品，人们比的是质量和价格，即物美价廉；对无形的服务，人们讲究的是感受和体验，因此，对服务价值的衡量就是客户满意度。

2.不可分性

服务的生产过程与消费过程同时进行，被服务方只有加入到服务的生产过程中才能享受到服务。也就是说，服务的提供者和消费者直接发生联系，服务的生产过程，同时也是服务的消费过程，两者在空间上和时间上都是不可分的。

3.差异性

服务的差异性由服务人员素质的差异决定，同时也受顾客本身个性特点的影响。因为服务方和被服务方都是人，人的素质能力和性格等都是有差异的，不同素质的服务人员会产生不同的服务质量和服务效果。同样，不同的被服务人员，由于个人素质、性格等方面的差异，也影响着服务的效果和质量。

4.不可储存性

服务是无形的，它不像有形产品那样可以被储存起来，用于以后出售或消费。这是因为服务产品的无形性和生产与消费的不可分离性，使它无法像实物产品一样被储存，只能在生产的同时被即时消费。

>服务礼仪的内容

服务礼仪的定义：服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对客户表示尊重和友好的行为规范和惯例。

>仪态规范

仪态： 指形体语言它是另一种名片，得体恰当的形体语言能为你的职业生涯带来成功。成功一方面取决于你的潜力、能力、工作态度，另一方面也决定于你平常工作中的举手投足，行为举止。

1、站姿

基本要求： 挺拔、优美

形体训练： 两脚并拢、两膝并严、两腿直立、提髋立腰、吸腹收臂、挺胸抬头、下颚微收、双目平视、两手自然下垂贴放在大腿两侧，注意手掌平伸，五指并拢，双眼平视前方，面部表情自然，面带微笑。（一位站姿，较简单易学，进行现场互动演示）

2、走姿

基本要求： 协调稳健，轻盈自然

形体训练： 收腹挺胸、哽颈、双眼平视前方，双手自然下垂，随步伐自然前后摆动。注

意面带微笑，表情自然大方。女员工双脚成一条直线走：男员工双脚呈左右两点行走。

3、蹲姿

基本要求： 保持二位站姿

形体训练： （女）下蹲时左脚在前，右脚后退半步两腿靠紧向下蹲，下蹲的同时，左手放于左膝，右手放于右膝，身体保持正直，表情自然，双眼平视前方，面带微笑。

（男）左脚在前，右脚后退一步向下蹲，下蹲的同时，左手放于左膝，右手放于右膝，身体保持正直，表情自然，双眼平视前方，面带微笑。

4、欢迎顾客的姿势

形体训练：保持二位站姿，双眼注视对方，面带微笑，自然亲切地向顾客点头（脸微微向右侧）示意并对顾客说：“您好！欢迎光临！”

5、指示顾客进门的引导姿势

形体训练：基本保持二位站姿，左手下垂，右手五指并拢，从腹前抬起，向右横摆到与腰部同高身体右前方，微笑友好地目视顾客，直到顾客走过去，再放下手臂。

6、询问顾客的姿势

形体训练：基本姿势保持二位站姿，双眼注视前方，面带微笑，自然亲切地向顾客点头（脸微微向右侧）示意并对顾客说：“请问，你需要我帮忙吗？”

7、给顾客指引视线范围内的东西

语言：“你要的商品，在那边不远处。”

形体训练：基本姿势保持二位站姿，将右手由前抬到与肩同宽的位置，手臂伸直。用手掌指引正前方，头不偏，眼与手的方向一致，且眼睛要兼顾所指方向和顾客。

8、带领顾客的引导姿势

语言：“请跟我来”

形体训练：基本姿势保持二位站姿，将右手由前横摆到与肩同高的位置，前臂与后臂呈135度角的弯曲。用手掌（掌心向上）指向顾客要去的方向，身体要侧向来宾，眼睛要兼顾所指方向和顾客。

6、指示顾客就坐的引导姿势

语言：“请坐”

形体训练：基本姿势保持二位站姿，左手下垂，右手由前抬起，从上向下，摆动到距身体45度处。

7、给顾客指示替代商品的姿势

语言：“对不起，您需要的商品暂时没有，您看这种喜欢吗？”

形体训练： 在说对不起的时先向顾客点头至歉，然后在自己身体的右侧展示商品的动作。展示的位置应在胸同高处，掌心向外。

8、给顾客指引收银台方向的姿势

语言：“请到收银台缴款”

形体训练： 与“请跟我来”的姿势相同

9、给顾客递交商品的姿势

语言：“这是您买的商品，请拿好”

形体训练： 基本姿势保持二位站姿，说话的同时双手的前臂抬到与腰同高，后臂自然下垂，说请拿好时手臂前伸，同时身体要做45度的鞠躬。

10、与顾客道别的姿势<

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！