# 拜访客户礼仪

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-08-25

*职场生涯中需要接触的人很多，有时我们需要上门拜访客户，这种时候也要体现出应有的职场礼仪，在客户心里留下的印象会直接影响您的工作开展，所以十分重要，以下是小编为大家搜集整理的拜访客户礼仪，希望大家喜欢! 拜访客户的三个关键点 (1)准时不等...*

职场生涯中需要接触的人很多，有时我们需要上门拜访客户，这种时候也要体现出应有的职场礼仪，在客户心里留下的印象会直接影响您的工作开展，所以十分重要，以下是小编为大家搜集整理的拜访客户礼仪，希望大家喜欢!

拜访客户的三个关键点

(1)准时不等于守时

守时不是说准时就可以了。最理想的是提早十五分钟到达，准时去访问当然不会有差错，但是如果客户的手表稍微快了一些，那就不好了，因为客户都是以自己的手表为准的，尽管你所戴的表才是准确的时间，但是对客户来说，你已经迟到了。

有些脾气古怪的客户，认为约会迟到是不可原谅的事，即使没有发生这种客户表快的情形，而在约定的时间才到达，这样也会由于没有休息的时间，就马上进入正题，显得过于仓促。

但是来的太早也不好，比约定时间早二十分钟以上，也许客户在同你会面之前要先与另外的人洽谈，那么你突然冒出来，会影响他们的气氛，致使客户心理不痛快。尤其是在做家庭拜访时，你早到二十分钟以上，可能这一家人正在整理房间，你的提高到达会使客户感到厌烦。

所以，比约定时间早到十五分钟是非常合理的，这样可以获得缓冲的余地，缓一口气，假如在约定你之前的一位来客，提前十几分钟离去了。这样你就与被访者的会面时间增长了十几分钟。

提早到达，尤其是夏季，刚好可以擦拭汗水，使燥热的心情平复，然后游刃有余的与客户交谈，在寒冷的冬季，可以缓解一下僵硬的身体，使气色慢慢转佳。

在等待时要安静，不要通过谈话来消磨时间，这样会打扰别人工作。尽管你已经等了20分钟，也不要不耐烦地总看手表，可以问助理他的上司什么时候有时间。如果等不及，可以向助理解释一下并另约时间。不管你对助理的老板有多么不满，也一定要对他有礼貌。

(2)重要的拜访应约定时间

在拜访客户过程中，为了达到成交的目的，往往需要与客户进行三番五次的沟通。在这一过程中，如果有重要的事情需要与客户沟通，一定要事先约好时间。只有这样，才能保证拜访计划的顺利进行。

在约见客户的时候，一般有两种约定时间，一种是自己所决定的访问时间，另一种则是客户决定的。

自定的访问时间，是根据本身的销售计划或访问计划安排的，大都是确定的。例如考虑要去甲公司拜访，因为上午交通拥挤，而且即将访问的对象也有可能出去办事，于是可以决定下午去拜访。而如果去访问乙客户的时候，知道对方通常下午都去处理售后服务，所以最好上午去访问为佳。这类访问的时间是由自己决定的，是属于自己比较能控制的问题。

比较麻烦的是客户来决定时间，谈生意的活动，一般来说多半是迁就客户的意愿，无法依照卖方的立场来定时间。在很多情况下，虽然你自己事先拟定了一个访问时间表，事实上仍旧必须循着客户决定的时间去办事，说得极端一些，这个访问的时间经过客户决定后，即使心中有所不满，还是要维持客户优先的原则。

而一旦与客户约定了见面的时间后，你就必须注意守时，如果不能很好地把握这一点，那么你就会因此失去一次销售机会。

(3)节省客户的时间

每个人的时间都是一笔宝贵的资源，对于你的客户来讲，他们很多是企业或机关的领导人，他们的时间更为宝贵，在拜访过程中一定要节约他们的时间。一般情况下，问候他们的电话不超过1分钟，约访电话最多不能超过3分钟，产品介绍或服务介绍电话不要超过5分钟。如果与重要的客户谈判，建立客户关系的电话通常不要超过15分钟，否则就不再适合电话拜访了。

(4)把时间花在决策人身上

拜访客户的目的是为了与客户达成有效的协议，而达成协议的决定权一般掌握在决策人手中。这些决策人对企业单位而言主要是指公司的负责人、董事长、总经理、厂长等，对于机关事业单位而言主要是党委书记、厅长、局长、处长、主任等。在这方面，至少你要找到相关的项目负责人，谁有决定权就在谁身上多花些时间。当然，也不排除其他人员的辅助作用，但主要精力还是要放在决策人身上，这样拜访的效率才会大大提高。

(5)约见客户其他礼仪

约见客户除了要守时外，还需要掌握其他重要的约见礼仪，只有这样你才能早日成为一名出色的销售人员。

当一个到客户办公室或家中访问，进门之前要先按门铃或轻轻敲门，然后站在门口等候，按铃或敲门的时间不要过长，无人或未经主人允许，不要擅自进入室内，当看见客户时，应该点头微笑致礼，然后再说明来意。

进入客户的办公室或家中，要主动向在场的人都表示问候或点头示意。在客户家中，未经邀请，不能参观住房，即使是熟悉的客户家，也不要任意抚摸或玩弄客户桌上的东西，不要触动室内的书籍、花草及其他陈设物品。

要养成良好的卫生习惯，克服各种不雅举止。不要当着客户的面，擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指甲、打哈欠、打喷嚏，实在忍不住，要用手帕捂住口鼻，面朝一旁，尽量不要发出声音，不要乱丢果皮纸屑等。这虽然是一些细节，但它们组合起来就构成了客户对你的总体印象。

另外，女性必须注意的一点是：人前化妆是男士最讨厌的女性习惯。当然女性在餐馆就餐后，让人见到补口红，轻轻补粉，还不是一件特别失礼的事。但是，当女性在约见客户前，需要梳头、抹指甲、涂口红和化妆时，最好远离客户的办公室，到化妆室或盥洗室进行。同样，在人前整理头发、衣服、照镜子等行为应该尽量节制。

掌握必要的约会礼仪，这样才能够在与客户接触过程中，让他对你产生信赖和好感，这对你的销售能否成功，也起着关键的促进作用。

拜访中容易忽略的细节

除产品外，销售人员在拜访客户中的一些细节处理，对销售的成功率也有重要影响。

(1)只比客户着装好一点

专家说：最好的着装方案是客户+1，只比客户穿得好一点。既能体现对客户的尊重，又不会拉开双方的距离。着装与被访对象反差太大反而会使对方不自在，无形中拉开了双方的距离。如建材销售人员经常要拜访设计师和总包施工管理人员，前者当然要衬衫领带以表现你的专业形象;后者若同样着装则有些不妥，因为施工工地环境所限，工作人员不可能讲究着装。如果你穿太好的衣服跑工地，不要说与客户交谈，可能连坐的地方都难找。

(2)与客户交谈中不接电话

电话多是销售人员的特点，与客户交谈中没有电话不太现实。不过，我们的大部分销售人员都很懂礼貌，在接电话前会形式上请对方允许，一般来说对方也会很大度地说没问题。但我告诉你，对方会在心底里泛起：好像电话里的人比我更重要，为什么他会讲那么久。所以，销售人员在初次拜访或重要的拜访时，决不接电话。如打电话的是重要人物，也要接通简单寒暄几句后迅速挂断，等会谈结束后再打过去。

(3)把我换成咱们或我们

销售人员在说我们时会给对方一种心理的暗示：销售人员和客户是在一起的，是站在客户的角度想问题。虽然只比我多了一个字，但却多了几分亲近。北方的销售人员在南方工作就有些优势，北方人喜欢说咱们，南方人习惯说我。

(4)随身携带记事本

拜访中随手记下时间地点和客户的姓名头衔，记下客户需求、答应客户要办的事情、下次拜访的时间，也包括自己的工作总结和体会，对销售人员来说这绝对是一个好的工作习惯。还有一个好处就是当你虔诚地一边做笔记一边听客户说话时，除了能鼓励客户更多说出他的需求外，一种受到尊重的感觉也在客户心中油然而生，你接下来的销售工作就不可能不顺利。

(5)保持相同的谈话方式

这一点年轻的销售新手要特别注意，你们思路敏捷、口若悬河，说话不分对象像开机关抢般快节奏，碰到客户是上年纪的思路就会跟不上，根本不知道你在说什么，容易引起客户反感。王天雷公司有一位擅长项目销售的销售人员，此人既不是能说会道，销售技术方面也未见有多少高招，但他与工程中的监理很有缘。监理一般都是60岁左右将要退休的老工程师，而他对老年人心理很有研究，每次与监理慢条斯理谈完后必有所得。最后，老工程师们都成为该产品在这个工程中被采用的坚定支持者。

(6)提前备妥资料及名片

在进入对方办公室之前，要做好以下的自我检查工作：首先，重新确认是否遗漏了任何在谈话中可能涉及到的资料;接着确认资料摆放的顺序在出示时是否方便;见面之后第一个环节就是彼此交换名片，所以，需要再次确认名片是否准备妥当。如果此环节出了差错，对方很容易对你的工作能力和效率产生怀疑。所以，一定要提前备妥资料以及名片，它能令你在拜访时表现自若。

(7)注意拜访时间

一般拜访以15到30分钟为宜;极限就是60分钟。当然，有一些情况是在预约拜访的时候双方就已经约定好，你有30分钟或者40分钟的拜访时间，那么此时你就要注意控制时间，最长不能超过40分钟。

拜访中应遵循的原则

1、事先预约，不做不速之客。

拜访友人，务必选好时机，事先约定，这是进行拜访活动的首要原则。一般而言，当决定要去拜访某位友人，应写信或打电话取得联系，约定宾主双方都认为比较合适的会面地点和时间，并把访问的意图告诉对方。预约的语言、口气应该是友好、请求、商量式的，而不能是强求命令式的。在对外交往中，未曾约定的拜会，属失礼之举，是不受欢迎的。因事急或事先并无约定，但又必须前往时，则应尽量避免在深夜打搅对方;如万不得已非得在休息时间约见对方不可时，则应见到主人立即致歉，说对不起，打搅了，并说明打搅的原因。

2、如期而至，不做失约之客。

宾主双方约定了会面的具体时间，作为访问者应履约守时如期而至。既不能随意变动时间，打乱主人的安排，也不能迟到或早到，准时到达才最为得体。如因故迟到，应向主人道歉。如因故失约，应在事先诚恳而婉转地说明。在对外交往中，更应严格遵守时间，有的国家安排拜访时间常以分为计算单位，如拜访迟到10分钟，对方就会谢绝拜会。准时赴约是国际交往的基本要求。

3、彬彬有礼，不做冒失之客。

无论是办公室或是寓所拜访，一般要坚持客听主安排的原则。如是到主人寓所拜访，作为客人进入主人寓所之前，应轻轻叩门或按门铃，待有回音或有人开门相让，方可进入。若是主人亲自开门相迎，见面后应热情向其问好;若是主人夫妇同时起身相迎，则应先问候女主人好。若不认识出来开门的人，则应问：请问，这是 先生的家吗?得到准确回答方可进门。当主人把来访者介绍给他的妻子或丈夫相识，或向来访者介绍家人时，都要热情地向对方点头致意或握手问好。见到主人的长辈应恭敬地请安，并问候家中其他成员。当主人请坐时，应道声谢谢，并按主人指点的座位入坐。主人上茶时，要起身双手接迎，并热情道谢。对后来的客人应起身相迎;必要时，应主动告辞。如带小孩作客，要教以礼貌待人，尊敬地称呼主人家所有的人。如主人家中养有狗和猫，不应表示害怕、讨厌，不应去踢它、赶它。

4、衣冠整洁，不做邋遢之客。

为了对主人表示敬重之意，拜访做客要仪表端庄，衣着整洁。入室之前要在踏垫上擦净鞋底，不要把脏物带进主人家里。夏天进屋后再热也不应脱掉衬衫、长裤，冬天进屋再冷也应摘下帽子，有时还应脱下大衣和围巾，并切忌说冷，以免引起主人误会。在主人家中要讲究卫生，不要把主人的房间弄得烟雾腾腾，糖纸、果皮、果核应放在茶几上或果皮盒内。身患疾病，尤其是传染病者，不应走亲访友。不洁之客、带病之客都是不受欢迎的。

5、惜时如金，适时告辞，不做难辞之客。

准备商量事，拜访要达到什么目的，事先要有打算，以免拜访时跑马拉松，若无要事相商，停留时间不要过长、过晚，以不超过半小时左右为宜。在别人家中无谓地消磨时光是不礼貌的。拜访目的已达到，见主人显得疲乏，或意欲他为或还有其他客人，便应适时告辞。假如主人留客心诚，执意挽留用餐，则饭后停留一会儿再走，不要抹嘴便走。辞行要果断，不要走了说过几次，却口动身不移。辞行时要向其他客人道别，并感谢主人的热情款待。出门后应请主人就此留步。有意邀主人回访，可在同主人握别时提出邀请。从对方的公司或家里出来后，切勿在回程的电梯及走廊中窃窃私语，以免被人误解。

6、举止文雅，谈吐得体，不做粗俗之客。

古人云：入其家者避其讳。人们常说，主雅客来勤;反之，也可以说客雅方受主欢迎。在普通朋友家里，不要乱脱、乱扔衣服。与主人关系再好，也不要翻动主人的书信和工艺品。未经主人相让，不要擅入主人卧室、书屋，更不要在桌上乱翻，床上乱躺。做客的坐姿也要注意文雅。同主人谈话，态度要诚恳自然，不要自以为是地评论主人家的陈设，也不要谈论主人的长短和扫兴的事。交谈时，如有长辈在座，应用心听长者谈话，不要随便插话或打断别人的谈话。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找