
《读心术与服务营销》课程大纲

--- 全国独家版权课

课程对象：

适合总裁班、各中高层管理者、与销售相关的所有岗位

课时：

本大纲是很全面的2天通用版

与企业调研后会专门为企业定制

课程目标：

- 1、掌握人格测评工具
- 2、掌握最快捷的、通过观察即可分析客户人格的方式
- 3、掌握心理学中识人、说服人、引导人的精准技巧
- 4、从客户心理分析掌握应对客户投诉的技巧
- 5、学会快速与客户建立亲善关系，提高销售技巧

课程大纲：标“**”号的是组织模拟演练、讨论、视频解析、案例解析

前言

- 1、学习心理学对人生的意义
 - 2、学习心理学提高销售业绩的意义
 - 3、什么是读心术？
 - 4、让学员认识到读心术的科学性、真实性
- 测试人的思维与身体的相互影响

5、成功销售人员应有的心态

6、** 组织学员讨论销售中遇到的困难

第一部分 读心术基本功

一、区分客户不同的人格特征、人格学在营销中的应用

1、不同流派人格测评方法简介

2、各类型色彩的客户的人际风格特征

分析型人的特征

支配型人的特征

表达型人的特征

和蔼型人的特征

3、如何通过客户简单的表现快速判断对方的人格

通过语言的特点分析

通过手势的特点分析

通过走路的特点分析

通过口头禅的特点分析

通过眼神的特点分析

通过衣着的特点分析

** 组织学员找到自己的人格类型、讨论自己的各种特点

4、如何向不同人格类型的人营销

与分析型客户的营销技巧解析

与支配型客户的营销技巧解析

与表达型客户的营销技巧解析

与和蔼型客户的营销技巧解析

** 演练与不同类型的客户如何营销

谈话开头的不同方式演练

谈话中的不同方式演练

谈话结束的不同方式演练

第二部分 如何快速掌握客户肢体语言

---微语言、微表情的解析

1、笑容假不了

图解不同的笑容

2、不同走路姿态的说明

** 角色扮演，演练对顾客的不同走路姿态

** 角色扮演，演练如何从顾客的不同走路姿态中找到销售技巧

3、客户交谈时的手拿杯子的不同动作解析

手盖住杯子口是什么表现

双手握住杯子是什么表现

单手托住杯子底部是什么表现

常规的单手拿杯是什么表现

4、如何识别客户说慌的表现

十个识别谎言的技巧解析

5、在向客户介绍产品时客户有哪些表现是不耐烦听、想走的表现

面对这种情况如何应对

6、客户轻视的表现有哪些

7、表现亲密关系的微语言

如何向客户表现出与您很喜欢他

如何从客户的微语言微表情变化中、发现客户对您的关系在强化

8、犯错的表现

谈判中如何发现对手有可能犯错

对手可能认识到自己的漏洞的表现是什么

9、厌恶的表现

10、羞愧的表现

11、充满敌意的表现

12、自我安慰、对自己的话没有信心的表现

13、很矛盾、尴尬的表现

14、假怒、为掩饰自己的谎言的表现

15、被你的表现打动的表现

16、在犹豫、准备接受的表现

** 每种表现由老师或学员模拟做一次、给学员更直观的感受

第三部分 声音的重要性

---顾客的不同语态传递出什么信息？

1、了解声音的意义

“听其声、闻其人”解析

** 几种不同的声音的演练、分析

2、让自己的语言更精准

语调、节奏、停顿训练

如何训练精准的语言强化与客户沟通的效果

3、如何控制自己的用气

通过调整用气来美化自己的声音、更好的影响客户

** 带全员训练如何用气、增加气息

4、如何调整、美化自己的声音

诗歌朗读练习

** 营销时的语言精准性训练

第四部分 如何与顾客快速建立亲善关系

注重建立亲善关系对我们人生的重大意义

1、运用匹配和照镜子技巧、让客户觉得您很好相处

什么是匹配

什么是照镜子

如何训练这种技巧

训练这种技巧时如何挑选对像

这种技巧有什么风险

** 组织分小组演练、演练匹配、照镜子

2、怎样模仿顾客的习惯用语

习惯用语与赘语的区别

如何消除赘语

如何快速掌握客户的习惯用语

** 组织分小组演练、模仿客户的习惯用语演练

3、注意顾客呼吸的情况

改变呼吸情况对建立亲善关系的意义

模仿呼吸的注意要点

** 模仿客户的呼吸练习

4、注意顾客的精力值、配合顾客的精神状态

人们的二种精力值的周期是多少

当我们销售、谈判时遇到客户有与你不同的精力值、如何应对

** 演练遇到客户在不同精力状态下如何应对

5、快速识别七种全人类通用的情感表达

保罗、艾克曼的模型解析

** 组织分小组演练、模拟 7 种情感表达

第五部分 通过观察客户的眼神、掌握客户的思维方式

1、EAC 模型—不同的眼神代表不同的思维

眼神往左上方看是什么思维方式

眼神往右上方看是什么思维方式

眼神往左下方看是什么思维方式

眼神往右下方看是什么思维方式

眼神往左侧看是什么思维方式

眼神往右侧看是什么思维方式

** 带动全员体验 EAC 的真实性、准确度

2、EAC 模型的适应性演练

不是每一个人都符合 EAC 模型

如何通过谈话和观察判断客户是否符合 EAC 模型

** 演练如何通过谈话和观察判断客户是否符合 EAC 模型

** 演练在销售中、谈判中如何分析客户眼神的方向

第六部分 同时面对多个客户如何赢得认可

1、人类不同的思维方式解析

听觉思维方式的人的特点

视觉思维方式的人的特点

动觉思维方式的人的特点

理性思维方式的人的特点

2、如何快速判断客户的思维方式

听觉思维方式的人常用的语言

视觉思维方式的人常用的语言

动觉思维方式的人常用的语言

理性思维方式的人常用的语言

5、面对众多客户时、训练同时以四种方式说话

同时满足四种不同思维方式的人的需求

** 组织分小组演练

第七部分 面对不同客户的客诉如何处理

1、应对客诉的 7 个要点解析

2、如何应对不同类型的客户投诉

应对发泄型客户投诉的技巧

应对寂寞型客户投诉的技巧

应对无理取闹型客户投诉的技巧

应对理解能力很差的客户投诉的技巧

应对占小便宜的客户投诉的技巧

应对否认自己已办过业务的客户投诉的技巧

3、当客户投诉现场情况很糟糕、面对不利局面时如何应对

如何先适对方、如何扭转局面

** 观看莎士比亚的剧目，讨论获得的启示

** 分小组演练本公司、本行业遇到的客诉案例如何处理

第九部分 如何增强注意力、训练思维的清晰度

1、应该认识到用好读心术技巧的前提是——提高自己的观察力、思维能力

2、应用心理学的训练工具训练

通过划数测验增强观察力和注意力

通过瑞文测验增强观察力和注意力

通过看心理学的测试图来训练注意力的选择、知觉的选择

心理学中的错觉图辨识

第十部分 学员提问、讲师现场解答