

客户经理营销心理把握实战修炼

课程大纲：

第一讲 营销的本质与客户经理的心态

- ◆ 营销的本质
- ◆ 销售的七大原则
- ◆ 客户经理应具备的态度
- ◆ 正确心态的建立
- ◆ 专业销售五大能力测评、正确心态的建立、正确心态建立的十大步骤

第二讲 客户经理的素养模型与成功途径

- ◆ 客户经理的职责
- ◆ 客户经理的七项素养

- 1) 超级客户经理的成功途径
- 2) 客户经理的7大素养

第三讲 拒绝处理技巧与新客户开拓方法

- ◆ 自信力的训练
- ◆ 目光的训练
- ◆ 如何处理拒绝

- 1) 拒绝的本质
- 2) 如何处理客户的拒绝

- ◆ 如何化解客户提出的难题
- ◆ 如何快速高效开发新客户

- 1) 计划与活动：计划我们所做的，做我们所计划的
- 2) 顾客开拓
- 3) 寻找潜在客户的原则
- 4) 接触前的充分准备

第四讲 如何发现和满足客户需求

- ◆ 客户的类型及应对策略
- ◆ 销售流程
- ◆ 掌握临门一脚的方法：顾客购买了产品，并不是销售的结束

第五讲 促成式缔结战术

- ◆ 如何塑造产品的价值及调动对方情绪
 - 1) 产品说明的方法与步骤
 - 2) 产品介绍的八大技巧及注意事项
 - 3) 提出解决方案（FAB）
 - 4) 捕捉客户的购买信息成交的时机
 - 5) 提出购买建议（解决方案）
- ◆ 如何解除客户的抗拒点
 - 1) 客户七种最常见的抗拒点
 - 2) 客户抗拒的本质：解除抗拒点的方法解除抗拒点的公式
 - 3) 解除抗拒点的成交话术设计思路
 - 4) 解除抗拒点原则
 - 5) 解除客户抗拒的技巧
 - 6) 处理抗拒点（异议）的步骤
- ◆ 成交
 - 1) 为什么成交
 - 2) 成交技巧及注意事项
 - 3) 实战训练

第六讲 客户经理营销失败后的自我心理抚慰技巧

- ◆ 宽容接纳现实
- ◆ 理智分析
- ◆ 失败乃成功之母

- ◆ 成功一定有方法

第七讲 如何持续取悦客户

- ◆ 客户经理良好的第一印象、形象
- ◆ 客户经理礼仪技巧
- ◆ 如何快速建立信赖感
- ◆ 信赖感的5大原则
- ◆ 快速与客户建立信赖感的五大策略
- ◆ 初次接触要诀
- ◆ 建立信赖感的[沟通](#)技巧

第八讲 营销实战中的魅力沟通技巧

- ◆ [沟通](#)的信念
- ◆ [沟通](#)的策略
- ◆ 说话的技巧
- ◆ [沟通](#)三要素
- ◆ 发问技巧之聆听
- ◆ [沟通](#)技巧之赞美
- ◆ [沟通](#)技巧之发问
- ◆ 设计问题的原则
- ◆ 问题类型实例
- ◆ 分清客户类型，确定[沟通](#)策略

第九讲 客户经理销售应变力的培养

总结、提问与答疑