

---

# 《沟通与销售技巧》

## 【课程前言】

销售的关键在于沟通；沟通的结果在于销售。沟通无时不在，无处不在；销售也是如此！与朋友沟通销售你的思想；与家人沟通销售你的情感；与客户沟通销售你的价值；与公众沟通销售你的品牌；与员工沟通销售你的愿景；与老板沟通销售你的定位。。。。。

可是，经常会有这种结果：

同一个朋友，不同的人获得的信任不同；

同一个家庭，不同的人得到的关爱不同；

同一个职位，不同的人得到的报酬不同；

同一个客户，不同的人成交的金额不同；

同一个企业，不同的人晋升的机会不同。

。。。。。。。

到底是什么造成了这种差异？

----沟通技巧！无技巧不沟通，无沟通不销售！

## 【课程对象】

- 1、销售人员
- 2、致力于提升沟通技巧的人士

## 【课程时间】

1-2天

## 【课程大纲】

### 第一讲 沟通是通向成功的钥匙

- 1.演讲与口才是必修课
- 2.有思想，不会分享等于没有
- 3.决定业绩的三方面：态度、知识、技巧
- 4.成功者必备：全天候沟通技巧

### 第二讲 有效沟通技巧

- 1.沟而不通是什么原因
- 2.信息发送、接收、反馈
- 3.有效发送信息的技巧
- 4.沟通的第一法宝：积极聆听
- 5.有效反馈技巧

### 第三讲 肢体语言的魅力

- 1.沟通的第二法宝：彼此信任
  - 2.有效沟通的姿势
  - 3.请注意沟通时的眼神
  - 4.第一印象很重要
-

---

## 5.说话语气及音色的运用

### 第四讲 高效沟通流程

- 1.事前准备
- 2.确认需求
- 3.倾听反馈
- 4.沟通的第三法宝：同理对换
- 5.阐述观点
- 6.探讨异议
- 7.达成协议
- 8.共同实施

### 第五讲 因人而异的沟通技巧

- 1.孔雀型
- 2.老虎型
- 3.考拉型
- 4.猫头鹰型
- 5.变色龙型

### 第六讲 电话沟通技巧

- 1.拨打电话
- 2.接听电话
- 3.转达电话

### 第七讲 客户谈判技巧

- 1.合情合理
- 2.有理有据
- 3.骑虎难下
- 4.软硬兼施
- 5.投其所好
- 6.趁热打铁
- 7.氛围营造
- 8.提问技术
- 9.迂回战略
- 10.幽默智慧
- 11.攻心为上
- 12.保持原则

### 【课堂建议】

- 1、不迟到，不随意走动，非重要电话不接听，手机静音或关机
  - 2、所有俗务之心都放心，有缘相聚一起学习，共同进德修业
  - 3、课堂中都是同窗好友，无有贵贱亲疏者，我们都是在一起的学习者、分享者
-