

---

# 有效客户沟通谈判技巧实施方案

## 培训课程开发背景

一流的企业，一定具有一流的企业形象。而员工，作为企业形象的一个重要组成部分，它不是个性的，它承担着对一个组织的印象；它是与客户沟通的工具；并在很大程度上影响着企业的发展。员工是企业价值的创造者，是构成企业核心竞争力的重要组成要素。

## 培训大纲

**【培训时间】** 1天

**【培训对象】** 企业销售人员

**【培训方式】**

朱晴老师实际授课方式以专业知识讲授为主、讲师讲授、案例分享、多媒体教学、学员分组讨论、讲师示范指导、学员情景演练等互动式授课方式，使培训效果达到最好！根据时间培训方式大体为图示，但是根据具体的课程培训方式会做具体的调整。

**【课程收益】**

- 1、掌握商务谈判中的沟通技巧
- 2、掌握商务的开价、还价、让步、成交技巧
- 3、掌握商务谈判的各种僵局化解技巧
- 4、掌握简短、冗长谈判的技巧

**【课程内容】**

一、认识服务沟通；认识你的服务角色

研讨练习：服务沟通能力对于个人和企业的长远意义

理解你的企业、工作、客户

研讨：服务圈、岗位服务圈、企业使命、工作使命

二、如何进行语言沟通

- 1、听者画面：体会语言沟通的过程及认识何为有效沟通
- 2、语言沟通过程模拟导图
- 3、沟通及有效沟通的定义

---

#### 4、沟通过程的三个行为：说的技巧、听得学问、问的艺术

倾听的重要性及肢体语言

互动：倾听游戏

问的艺术：如何有效发问

案例分析：问的智慧

练习：不同环境下如何运用开放式问题与封闭式问题

案例分析：区分不同表现的听的习惯

说的技巧：组织语言的技巧倾听的一般注意点

研讨练习：客户服务过程中十个常见场合下的应答

案例分析：说的口气

#### 5、沟通的三个技巧：同理心、倾听、高效提问

### 三、电话沟通礼仪

#### 1、电话沟通的特点

声音的表达与礼貌用语的应用

电话沟通的标准流程及话术

#### 2、电话沟通的步骤及流程

三三原则（三声内接听；三分钟结束；需要三个问题：时间、内容、必须要了解的礼仪小节）

谁先挂电话

谁先报家门

电话通过程中的有效性沟要求：重要内容的复述

#### 3、使用手机的礼仪

### 四、有效拜访流程

#### 1、事前准备

#### 2、确认需求

#### 3、阐述观点

#### 4、处理异议

#### 5、达成协议

#### 6、跟踪服务

---

## 五、课程总结