

NLP 读心销售课程

NLP 神经语公式学 七步契合术应用

——互动体验式工作坊

【课程背景】

- 销售是企业的生命线，销售人员态度、技能和习惯决定着销售成败。
- 你肯定看到过销售人员无奈疲惫的双眼，你肯定听到过销售人员的抱怨，你肯定感觉到做销售其实也不容易！
- “不需要”“价格太高”“没有他的好”“不相信”等客户的拒绝，让销售人员碰的头破血流，欲哭无泪，甚至无奈选择——离职！容颜未改，心已沧桑！
- 一定要改变这个现状！
- 有没有一个办法，走进客户的内心世界？
- 我有一个梦想：快乐销售，没有客户会拒绝我，让销售变得简单起来！
- 你，该怎么样去成全这些梦想呢？

【课程目标】本课程解决的核心问题

- 如何快速地进入客户的频道（建立亲和关系的极大值）
- 客户购买心态的剖析，以及如何快速地找出客户的潜在需求
- 快速地找出客户的十种购买模式及购买策略
- 掌握产品介绍的八大技巧
- 掌握解除抗拒的九大技巧与步骤
- 处理客户对价格抗拒
- 十大超级缔结成交客户的技巧
- 如何智慧的让自己的业绩倍增！

【课程特点】这是一场从动作到理念的课程。剥掉了生涩的理论，一切从实战出发，从实际操作反推理论，并大量介绍心理学和行为学原理，从研究客户“为什么买”到“该怎样卖”做成深入细致的剖析。并辅以作业练习、案例分析、小组讨论、感悟分享、等授课方式，加上老师的激情演讲，是一场风格的独特的培训课程。

【培训方式】激情演讲、感悟分享、问答互动、小组讨论、案例分析、现场模拟、角色扮演、互动游戏、作业练习

【课程收益】自我心境的掌控；客户的决策模式和购买策略；销售自己，快速进入客户频道建立亲和关系；面对面实用的销售成交技巧；提升销售工作效率的方法。

【学员分析】一线销售代表、销售主管、销售经理、客户服务经理、销售工程师以及对销售有浓厚兴趣的专业人士,特别对直接与客户接触的销售人员效果显著

【课程大纲】

壹、 肢体语言的由来

贰、 肢体语言在各行业和应用

参、 肢体语言的解读

- 1、腿与脚的非语言行为
- 2、臀部，腹部，胸部与肩部的非语言
- 3、手臂的非语言行为
- 4、手部的非语言行为
- 5、脸部的非语言行为

四、如何利用肢体语言了解客户的性格类型

- 1、理智型客户的肢体语言行为
- 2、任务型客户的肢体语言行为
- 3、贪婪型客户的肢体语言行为
- 4、主人翁型客户的肢体语言行为
- 5、刁蛮型客户的肢体语言行为
- 6、关系型客户的肢体语言行为

五、抓住客户的心——用身体语言拉近距离

- 1、什么样的动作能够吸引客户的目光
- 2、微笑消除客户的戒备心理
- 3、倾听和点头，神器的力量
- 4、镜子原理应用
- 5、给客户安全感：尊重个人空间和领域

6、把握好接近客户的最佳时机

六、客户的真实的想法

- 1、投其所好地刺激客户的隐衷
- 2、判断顾客的购买特征，把握销售机会
- 3、客户眯起双眼，表明有所怀疑
- 4、左脸比右脸诚实，更接近内心想法
- 5、客户触摸脸部给你带来的信息
- 6、客户为何交叉双臂
- 7、小动作暴露出的客户心态
- 8、客户咽口水，小心那是在说谎

七、如何利用主动式肢体语言影响并带动客户

- 1、手势的运用
- 2、眼神的运用
- 3、躯体的运用

八、合适的成交时机——解读客户的成交信号

- 1、识别成交信号，抓住营销机会
- 2、言行上巧妙暗示，促使客户成交
- 3、反败为胜，让客户不再说“不”
- 4、莫得意忘形，小心功败垂成
- 5、成交后的完美撤退
- 6、“多云转晴”，最佳时机

从动作到理念：NLP 面对面销售实战技术

一、走进 NLP 的世界

本章节核心思想：成功的销售就是要走进客户的内心世界

1. NLP 的缘起
2. 观察与解读

互动：盲人摸象的思辨

3. ABC 理论

互动：智子疑邻与梦想成真

互动：相信“男人有钱就变坏”的结果讨论。

4. 知觉、内感官、源程序

互动：从源程序的各个层面，判断一个你熟悉的人的源程序，并找到沟通的方法！

本章节致力与解决的问题：客户到底是因为什么购买产品，如何通过沟通判断客户的类型及采

用怎样相应的策略。

二、让你的心灵升级：NLP的12个心灵升级软件与销售心态的建立

本章节核心观点：你无法改变顾客，只有改变自己，帮助客户认识他自己

1. 没有两个人是完全一样的。
2. 一个人不能改变另外一个人。
3. 有效果比有道理更重要。
4. 沟通的意义取决于对方的回应。
5. 地图不是实际的疆域：
6. 凡事至少有三个解决方法。
7. 重复旧的做法，只会得到旧的结果。
8. 有选择就是有能力。
9. 在任何一个系统中，最灵活的部分就是最能影响大局的部分。
10. 没有失败，只有回应。
11. 把动机与行为分开。动机和情绪总不会错，只是行为没有效果而已。
12. 每一个人都选择给自己最佳利益的行为。
13. 如何突破自己的限制性信念

七步契合术应用了NLP神经语法程式学最中心的一个技巧--模仿（Modelling）。如何才能做到有效的模仿呢？就从这七个步骤开始吧。

第一步：情绪及面部表情同步

在普通的职场礼仪训练当中，都会告诉售货小姐在面对顾客的时候要微笑，这几乎是人人皆知的。可是我今天却要讲，不要千篇一律的微笑，而是要根据顾客的表情而作相应变化。比如说有一个顾客家里刚刚亲人去世，想到这个商场来买一些纪念品，以纪念他死去的亲人。所以他垂着头怀着悲痛的心情走进商店，这时候售货小姐却以灿烂般的笑容迎了上来。请问你，当他看到这个小姐的时候心情会有什么样的感受呢？似乎不会很舒服吧。所以，契合术的第一个步骤就是模仿对方的情绪及面部表情。对方表情很严肃，你也就跟着很严肃；对方表情很轻松快乐，你也就跟着很轻松快乐；对方总是爽朗地笑，你也就跟着他爽朗地笑；完全跟对方同步，对方就会莫名其妙地觉得你很可亲，很合得来。

案例：孩子打破了碗之后、如何给监狱的犯人讲课、网球教练的故事？

讨论：如何看待客户的拒绝？

分享点：五步脱困法、控制他人情绪6步法、如何给客户提建议

本章节致力于解决的问题：销售人员积极、平和的心态建立。

第二步：语气语调语速同步

接下来，把你的语气、语调、语速完全与对方同步。对方讲话速度很快，你也就很快；对方讲话速度非常慢，你也变得非常的慢；对方讲话语调很高，你也就很高；对方讲话声音很轻，你也就非常的轻；总之与对方越接近越好。

游戏互动：判断这个故事的真假，并说出理由。

全体舞蹈：模仿练习

本章节致力于解决的问题：如何获得客户的信任，建立良好的销售氛围

第三步：肢体动作同步

模仿对方所有的肢体动作。比方说对方经常捋捋头发，你也可以做类似的动作；对方经常整整领带，你也可以拉拉衣领；对方经常推推眼镜，假如你不戴眼镜的话，你也可以摸摸鼻子；对方经常翘着二郎腿抖动抖动，你也可以抖动抖动。但是要注意一个问题：这里的“同步”不代表“同时”！对方一有动作你不必马上立刻模仿，过一会儿你再模仿也不迟，免得被对方当作“神经病”。因为我以前就做过好几回“神经病”，请引以为戒。所以，你只需要做一些类似的动作，并且不要同时做。总之一句话：模仿他的习惯动作，对方就会把你当作“自己人”。

视频赏析：《我说我在等火车你信吗》片段、《亮剑》片段

案例分析：彩电销售现场的导购词

案例分析：我的一次“被推销”的经历

案例分析：常见的错误的销售语言解析

本章节致力于解决的问题：探寻客户的真实需求，成为客户的“医生”

第四步：语言文字同步

每个人的讲话都有一些口头禅，比如说，“那么那么”、“真是的”甚至“他妈的”等等。这时候你要注意把对方的口头禅也融入到你的语言之中，对方就会把你当作知心人。同时，你还可以不时地重复对方的话来使你的语言与对方更同步。

视频赏析：《我有一个梦想》

小组练习：介绍一件随手的物品，要求用到 5 种以上的方法

本章节致力于解决的问题：运用多种产品介绍的方法，快速激发顾客的购买兴趣

第五步：呼吸方式频率同步

想想看，如果你连呼吸都模仿得一模一样，那又会发生什么样的事呢？我告诉你吧，当你把前面的五个步骤做得惟妙惟肖的时候，其实你就开始会发现自己已经慢慢地进入了他的心灵之中。你会发现你自己是那么的能感受对方此刻的心情，同时对方也会觉得你是那么样的了解他。也许你认识还不是很久，但是对方却会把你当作是十几年的老朋友一样。“太神奇了！”这是很多来亲自上过我课程的学员感慨。

案例：从螳螂扑蝉，黄雀在后

练习：1+1 语言模式

视频赏析：《道可道》片段

本章节致力于解决的问题：化解客户的拒绝，激发客户潜意识的需求

第六步：价值观同步

我们发现，人与人之间的冲突，百分之八十五来源于价值观的冲突。如果你要真正地、全方位地进入对方的频道、进入对方的心灵，你就必须首先认同对方的价值观和规则。值得提醒的是：理解不代表认同；认同不代表接受；接受不代表投降。你同意吗？

案例：一颗美丽的樱桃树、我的一次“攻单”经历

互动：该怎样求婚

本章节致力于解决的问题：销售人员不敢成交、不会成交

第七步：自我身份同步

最后一个步骤就是：你要完全的尊重和认同对方的自我身份和他抱持着对一些事物的信念。站住对方的心理位置，感知对方在这个位置的感觉，把你自己从你原来的心理位置上抽离出来，进入对方的世界。

最后引用老子的一句话作结尾：夫唯不争，故天下莫能与之争。

互动：写出你业绩提高一倍的方法

本章节致力于解决的问题：从智慧的高度让销售人员提高执行力