

---

# 基于成交率的客户沟通技巧

## 【课程背景】

生活中需要沟通；

学习中需要沟通；

工作中需要沟通；

与人交往，沟通无处不在。

良好的沟通，可以帮助我们学习进步、工作顺利、家庭幸福。

同样，不顺畅的沟通，也会影响我们与人交往。

那么，如何提升我们的沟通能力呢？吕老师用幽默风趣的授课风格，向你一一道来。

## 【授课时长】

2天(12小时)

## 【课程收益】

- 转换思维：学会站在对方的角度去思考。
- 改善行动：分析沟通对象，建立互信关系，主动沟通。
- 养成习惯：对于课程内容，养成使用习惯。
- 行动计划：在课堂上每个单元结束时，都将要求学员根据所学习内容，针对自己所管理员工制定行动计划。

## 【课程特色】

实例讲解、头脑风暴、案例研讨、小组讨论、角色扮演

## 【课程大纲】

单元一、

你了解沟通对象吗

1-1 站在别人的角度思考

□ 游戏：雪花片片

□ 全员参与

---

学员分享体验

#### 1-2 四种类型客户分析

D型

I型

S型

C型

#### 1-3 3个分析技术

互动：沟通对象脾气大吗？

互动：沟通时机对吗？

互动：沟通对象与你心里障碍吗？ 3 课时

1、知己知彼才能沟通顺畅；

2、学会换位思考；

3、挑好时机。

#### 单元二、

##### 完美沟通

#### 2-1 沟通前的准备

沟通对象分析：DISC 分析

选择恰当的沟通时间

沟通方式的设计

#### 2-2 无缝沟通管理系统

团队沟通 3 层面

沟通回应 4 风格

团队沟通 5 有效

有效倾听 5 层次

积极倾听 7 部位

团队沟通 6 步骤

#### 2-3 沟通的形式

正式和非正式

语言和非语言

单向和双向

上行下行和平行肢体语言 3 课时

1、沟通因人而异，了解沟通对象，有利于沟通顺畅；

2、学习良好的沟通三种表达语言；

3、沟通除了说以外，听和回应也是关键点。

#### 单元三、

##### 沟通的步骤

#### 3-1 自身的准备

材料内容的准备

目的态度的准备

心理情绪的准备

了解会场的准备

身体状态的准备

#### 3-2 分析听众的准备

身份地位

- 
- 年龄大小
  - 男女比例
  - 文化背景
  - 文化水平
  - 经济收入
  - 所持态度

### 3-3 开场白应解决的三个心理问题

- 你主要讲什么
- 我为什么要听你讲
- 你讲的对我有什么好处

### 3-4 开场白应达到三个目的：

- 拉近距离
- 建立信赖
- 3、引起兴趣

### 3-5 八种开场白

- 开门见山
- 巧问问题
- 制造悬念
- 讲个故事
- 做个活动
- 引用名言
- 列举事实
- 赞美  3 课时

1. 针对你的团队的实际，制定员工的使用策略。
2. 青年：有意识扶植后备队；
3. 中年：尽快承担责任、加强能力的深度，推动老人持续进步；
4. 老人：保持学习和成长热；
5. 针对各个员工制定发展计划（行动）。
6. 重视建立非正式关系，掌握成员的思想动态；
7. 在谈话中深入了解下属的思想：管理谈心的过程

### 单元四、

#### 沟通表达三种语言

##### 4-1 如何运用沟通的三种表达语言

- 文字语言
- 声音语言
- 肢体语言

##### 4-2 感染力训练——语音语调语气

- 声音 16 真言
- 语速训练
- 情绪感染力训练
- 停顿的运用

##### 4-3 肢体语言

- 游戏：快乐传真
- 全员参与

---

学员分享体验

肢体表达训练

#### 4-4 文字表达的技巧

图文并茂

逻辑结构清晰

5W1H

#### 4-5 演讲语言要实现“四化”

具体化

通俗化

故事化

情绪化 3 课时

1. 通过谈判技巧达到利益最大化；
2. 了解谈判步骤；
3. 避免出现谈判僵局；
4. 在谈判处于劣势的时候扳回优势
5. 在谈判优势的时候，争取利益。

#### 8-1 沟通前的准备

沟通对象分析：DISC 分析

选择恰当的沟通时间

沟通方式的设计

#### 8-2 无缝沟通管理系统

团队沟通 3 层面

沟通回应 4 风格

团队沟通 5 有效

有效倾听 5 层次

积极倾听 7 部位

团队沟通 6 步骤

#### 8-3 沟通的形式

正式和非正式

语言和非语言

单向和双向

上行下行和平行

#### 8-4 如何运用沟通的三种表达语言

文字语言

声音语言

肢体语言 3 课时

- 1、沟通因人而异，了解沟通对象，有利于沟通顺畅；
- 2、学习良好的沟通三种表达语言；
- 3、沟通除了说以外，听和回应也是关键点。