

《客户沟通与谈判实战策略》

主讲：江猛老师

【课程目标】

- 充分认识加强客户沟通的重要意义
- 掌握高效的客户沟通和谈判策略
- 提升客户沟通水平和客户谈判技能

【课程特色】

1. 有高度、有深度、有广度
2. 深度剖析,创新思维,实效策略
3. 案例丰富,生动化教学
4. 前瞻性、可操作性、实效性

【课程对象】

- 企业员工。

【课程大纲】

<p>第一章 客户拜访实效策略</p> <p>一、观念上的准备</p> <ol style="list-style-type: none">1、打消一个观点：不要希望通过一个简单的方式去达成营销！2、建立一个观点：只有通过良好的沟通才能达成营销！ <p>二、行动上的准备</p> <ol style="list-style-type: none">1、营销人员随身携带的物品2、营销人员的形象要求 <p>三、访问目标的确定</p> <p>四、访前计划的次序</p> <p>五、五种提高意外拜访效率的方法</p> <ol style="list-style-type: none">1. 省略俗套，单刀直入。2. 递给客户一件样品。3. 把名片留在手提包里。4. 坚持营销主题，不跑题。5. 永远想着成交。 <p>六、约见客户的方法</p> <ol style="list-style-type: none">1、电话约见：方式、语言2、当面约见：方式、语言 <p>七、接近客户的主要方法</p> <ol style="list-style-type: none">1、问题接近法、2、介绍接近法、3、利益接近法、4、送礼接近法、5、赞美接近法。 <p>八、拜访客户的最佳时间</p> <p>九、访后分析的程序</p>	<p>四、客户沟通的开场技巧</p> <ol style="list-style-type: none">1、称赞2、探询3、引发好奇心4、诉诸于好强5、提供服务6、建议创意7、戏剧化的表演8、以第三者去影响9、惊异的叙述 <p>五、十二种创造性的开场白</p> <ol style="list-style-type: none">1. 提及金钱2. 真诚的赞美3. 利用好奇心4. 提及有影响的第三方5. 举著名的公司或人做例证6. 提出问题7. 向客户提供信息/资料8. 表演展示产品特性9. 利用小礼品10. 向客户求教11. 强调与众不同12. 利用赠品 <p>第二章 高效的客户谈判策略</p> <p>一、客户谈判原则</p> <p>二、客户谈判的5W1H技巧</p> <p>三、与客户谈判的注意事项</p> <ol style="list-style-type: none">1. 切勿在接待处洽谈
---	--

江猛老师：彩色营销系列培训课程

<p>第二章 高效的客户沟通策略</p> <p>一、言语沟通策略</p> <ol style="list-style-type: none">1. 直言、2. 委婉、3. 模糊、4. 沉默、5. 幽默、6. 含蓄。 <p>二、非言语沟通策略</p> <ol style="list-style-type: none">1. 目光、2. 衣着、3. 体势、4. 声调、5. 礼物、6. 时间、7. 微笑。 <p>三、客户性格类型分析与营销技巧</p> <ol style="list-style-type: none">1、分析型2、权威型3、合群型4、表现型	<ol style="list-style-type: none">2. 不要忘记双方心理上的相对地位3. 没有充分了解客户需求前，切勿谈论价格与利益4. 不用花太多时间介绍与对手相同的产品属性上5. 不要忘记用客户的语句或术语表达6. 要用肯定性语句7. 注意让客户多谈话，自己留心听、不断提问8. 及时总结并陈述客户认可的优点 <p>四、谈判让步十六招</p> <p>五、处理客户异议的技巧</p> <ol style="list-style-type: none">1、客户的四类拒绝2、客户异议解读3、处理异议的基本观念4、处理异议的基础5、处理异议营销人员常见的缺点6、处理客户异议的步骤7、处理异议的基本程序8、处理客户异议的通用技巧9、克服价格异议的 12 种方法10、常见客户异议分析与处理<ul style="list-style-type: none">➢ 认为价格过高➢ 要求赊销➢ 要赠品➢ 要求促销支持11、客户合作意向的积极讯号<ul style="list-style-type: none">➢ 非言辞的讯号➢ 言辞的讯号
---	---