

# 《营销技巧与客户谈判艺术》

## 培训目标

- 充分认识加强与客户营销技巧的重要意义
- 掌握高效客户的购买规律与沟通谈判策略
- 提升沟通水平和客户谈判技能

## 培训对象

- 企业中基层管理人员
- 企业一线营销人员及业务经理

## 培训时间

2天，每天不少于6标准课时

## 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

## 课程大纲

### 第一章 营销人员职业素养

#### 一、营销人员的职业定位

1. 卖方导向 - - 买方导向
2. 产品导向 - - 营销导向
3. 销售人员 - - 营销人员
4. 营销首先是一门技术，其次才是一门艺术

#### 二、优秀营销人员的职业素养

1. 营销人员性格类型分析
2. 优秀人员素质要求
3. 培养你的自信心

互动游戏：你能相信吗？

4. 营销人员如何面对失败
5. 优秀营销人员的十种能力
  - 产品能力
  - 调研能力
  - 沟通能力
  - 策划能力
  - 管理能力
  - 协调能力
  - 团队能力
  - 公关能力
  - 服务能力

➤ 培训能力

## 第二章 质量型客户的开发和沟通

### 一、目标客户的选择与分析

1. 目标客户选择的途径
2. 质量型目标客户标准

### 二、客户拜访实效策略

1. 约见客户的方法
2. 电话营销技巧
3. 拜访客户的准备

➤ 物品上的准备

➤ 观念上的准备

➤ 行动上的准备

3. 访问目标的确定
4. 访前计划的次序
5. 接近客户的几个有效方法

情景模拟：如何进行成功高效的客户拜访

### 三、客户需求挖掘技巧

1. 为何要挖掘客户需求
2. 如何挖掘客户需求

视频案例：卖拐

3. 挖掘客户需求时应避免的误区

情景模拟：如何挖掘客户需求

### 四、营销谈判技巧

1. 营销七步骤
2. 客户决策八阶段
3. FAB 表达技巧
4. 谈判要领与原则

互动游戏：你有这样的思维吗？

5. 谈判开局的技巧
6. 僵局制造与化解技巧

视频案例：诸葛亮谈判技巧

7. 谈判让步技巧

视频案例：重庆谈判

情景模拟：你将如何让步？

8. 回答与提问技巧

互动游戏：猜扑克

9. 处理竞争对手技巧
10. 产品示范技巧

### 五、客户成交技巧

1. 客户成交信号
2. 客户成交七种艺术

### 六、客户性格类型与谈判技巧

1. 客户类型分析
2. 不同类型客户的谈判策略

## 七、客户异议处理技巧

### 1、客户异议处理原则

### 2、客户异议处理方法

➤ 询问法

➤ FFF 法

➤ 太极法

➤ 直接反驳法

➤ 忽略法

### 3、客户异议处理的标准动作

练习：客户异议处理

## 第三章 客户关系管理

### 1、客户忠诚价值

### 2、客户满意≠客户忠诚

### 3、客户忠诚计划

➤ 提高转化成本

➤ 阶梯忠诚计划升级

案例：疯狂忠诚的“哈雷摩托”

### 4、提高客户忠诚度的几种模式

案例：德士高客户忠诚计划

案例：万客会

### 5、客户投诉的处理原则

情景模拟：同理心

### 6、客户投诉处理的沟通技巧