

<客户经理情绪管理技巧>

课程大纲

人是企业中最重要资源，情绪是人的活动的动力源泉。忧愁、悲伤、愤怒、紧张、焦虑、痛苦、恐惧、憎恨……是销售精英在日常工作中最常见的消极心理体验，都可能会引起工作倦怠、工作积极性降低、工作效率下降等不良后果。良好的情绪氛围，可以促使销售精英们精神愉悦，互相激励，使企业低耗高效。

作为一名销售人员，常常困扰我们的是：为什么在销售工作中跟客户的情绪互动不强？为什么很难感染自己的客户？为什么很难让客户尽快购买决策-----产品同质化严重的激烈竞争环境，要想赢得更好的销售绩效，就必须争取客户对销售人员的个人好感，迅速获得客户的信任，与客户建立融合的关系。

销售人员要点燃顾客的购买热情，首先要点燃自己内在的激情。只有真诚的情绪才能感染情绪！

培训方式：

采用现场学员积极参与的互动培训方式，包括：游戏启发，角色扮演，小组讨论等等，营造活泼、愉快的课堂气氛

课程目标

从心理学的角度，挖掘情绪的来源，从根本上找到情绪发生的心理动因，起到标本兼治的疏导作用；

从行为学的角度，了解人的情绪所引发的行为背后的出发点，从而改变因情绪所引致的负面行为；

在认识情绪的基础上，引入情绪智力，提高认识自身情绪、控制自身情绪状态、认识他人情绪并作为人际交往的指导、激励自己和他人等的的能力。

使学员具备有效处理挫折的技能，让学员了解挫折的心理学机制、发现自身的动机和需要、使自我目标从属于组织目标，提高学员处理挫折的能力。

第一篇：情绪管理——快乐工作的秘诀

1. 客户经理八种“颜色情绪病”
2. 情绪的两种类型
3. 情绪管理两层含义
4. 情绪管理三个理论

5. 情绪调控的法则
6. 情绪的表达，识别情绪

第二篇：探寻情绪的本原

1. 情绪是由想法而决定的。
2. 信念、价值观决定了你对刺激的反映方式
3. 情绪管理的三个层面（治疗层面、管理层面、预防层面）

第三篇：神经语言程序学(NLP)对情绪的研究

信念系统

潜意识

钟摆效应

EQ(情绪智能)

第四篇：自我情绪管理的技术

道德修养与情绪控制

正面词语控制法

检定语言模式

意义换框法

二者兼得法

价值定位法

反败为胜法

第五篇：控制客户情绪的技巧

1. 确认对方所表现出的情绪
2. 邀请对方进行思想和情感交流
3. 确定继续讨论是否合适
4. 认真聆听
5. 探寻找出根本问题
6. 谈出你的理解
7. 助对方继续行动
8. 如何处理负面情绪
9. 正确的呼吸方式是调整情绪的妙法