

# <销售精英情绪管理技巧>

## 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. 销售精英的八种“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