

《卓越的销售沟通技巧与艺术》

一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。

沟通是销售精英的核心竞争力！

沟通、对话是解决冲突的最常用的方式之一，亦是身为销售精英最重要的能力之一。

课程目标：

一、掌握沟通的基本原则、提高沟通技巧、更清楚的感悟高效沟通能力的重要性

二、加强与客户全方位的沟通技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通方式，学会建立信任与换位思考、相互尊重与欣赏等沟通协作的要点

课程特色：

透过讲师深入浅出、幽默风趣、见解独到的讲演，使学习轻松愉快。讲师行业经验丰富，可针对实际状况进行解析，丰富的实务经验与操作手法使学员能即学即用。

针对个案进行分析与研究，理论与实务能充分结合，根据学员需求设计符合学员具体工作中的案例，用案例让学员实际演练。

培训对象： 营销管理人员及业务骨干

培训方式：课堂讲授、案例分析、小组研讨等启发式、互动教学

课程时间：2天

课程大纲：

第一讲：高效沟通技巧是营销精英成功的必备要素

沟通的重要性；沟通的定义；沟通的种类：

沟通障碍：

- 1、沟通的目的性不明确，没有正确阐述信息；
- 2、给人以错误印象；
- 3、没有选择合适的渠道；
- 4、接受信息的障碍：判断、偏见、情绪。

沟通的四大秘诀：真诚、自信、赞美他人、善待他人。

第二讲：客户的人际风格与沟通

性格分类：和平型、活泼型、完美型、力量型

性格分析案例

各种性格的优缺点、性格的感情曲线

第五讲：与客户沟通的通用技巧

- 一、会见客户的商务礼仪
- 二、常用的客户沟通话语
- 三、获取客户好感的六大法则
- 四、找到共同沟通话题的八大技巧
- 五、说服客户的十大基本策略

第六讲：与高端客户沟通技巧

一、左脑型高端客户沟通技巧

二、右脑型高端客户沟通技巧

三、与政要、企业高管、民营企业等不同类型高端客户沟通的注意事项及要点

四、礼尚往来的注意事项

第七讲、基于心理学的销售沟通技巧与艺术

长生剑——访前准备---<盛神>法五龙（社会心理学理论应用）

碧玉刀——开场寒暄---<分威>法伏熊（身态语言学理论应用）

多情环——探询需求---<实意>法腾蛇（NLP与催眠理论应用）

孔雀翎——介绍产品---<转圆>法猛兽（意象对话技术应用）

霸王枪——回答异议---<散势>法鸷鸟（HBDI全脑优势理论应用）

拳头——缔结成交---<养志>法灵龟（心理操控术理论应用）

离别钩——访后总结---<损兑>法蓍草（竞争性博弈论模型应用）

第八讲：基于中国文化环境的大客户关系维护策略

“关系、面子、人情”的深度解读

一、区分客户关系与客户关系网的差别

二、客户关系分层分类管理的策略

三、如何让同层级的客户互动

四、如何让互补性的客户互动