

# 解读人性密码 成交大单客户

## 【课程背景】

由于NLP（神经语言程式学）的应用，人类在改变自身心理状态和行为上取得了神奇的效果，故有这样的评论：“如果说纳米技术是物理学的一次革命，那么NLP则是心理学的一次创新。”NLP进入保险营销领域，也引起了保险营销领域的创新。

一、“NLP保险营销学”所探讨的是：保险领域的顶尖人物获得杰出成就的方法，以及如何快速复制他们成功的思考与行为模式的方法。

二、“NLP保险营销学”是目前亚太地区最先进的保险营销系统之一，它融合了20世纪全世界的“神经语言程式学”以及笔者最新研发成功的一套称为“顶尖寿险营销策略”在业务销售领域上的精华而成。

三、“NLP保险营销学”的目的：通过“神经语言程式学”以及“顶尖寿险营销策略”这两门先进系统的整合，教给保险代理人什么是世界上最有效，最先进的寿险销售技巧。

## 【课程收益】

- 通过认识NLP观念树立正确心态的建立：面对拒绝如何接受
- 开发以及接触潜在高端客户的方法
- 引发高端客户的购买兴趣，快速进入高端客户的频道：建立亲和力的极大值
- 高端客户购买心态的剖释以及了解客户的购买模式以及价值观
- 介绍产品的技巧以及注意事项
- 接触高端客户的拒绝以及有效说服客户的方法和步骤
- 学会成交方法及思维

【课程时间】1-2天（一天6小时）

【课程老师】孙婧婧

## 【课程大纲】

### 课程导入

NLP理解层次

游戏互动

案例呈现：销售感觉实例

理解 NLP 信念价值观

## 一、面对高端客户正确心态的建立

1、强烈的自信心和良好的自我形象

2、克服对失败的恐惧

- 信念对人的影响是巨大的
- 转换定义
- 强烈的企图心
- 对产品的十足信心与知识
- 注重个人成长
- 高度的热诚及服务心
- 非凡的亲合力
- 对结果自我负责
- 明确的目标和计划
- 善用潜意识的力量

## 二、进入高端客户的频道（创立亲和力的极大值）

**案例演示：面对高端客户，最新产品解读，包括条款和运用**

**课程引入：高端客户的类型分析**

### **高端客户的需求分析**

1、情绪同步“设身处地”

- 找寻高端客户的痛点

2、语调和速度同步（表象系统）

- 视觉型
- 听觉型
- 感觉型

3、生理状态同步（镜面映现法）

- 模仿高端客户的表情和动作，坐姿，站姿

4、语言文字同步

## 5、合一架构法

### 三、高端客户购买心态剖析

- 1、直接问顾客的购买原因
- 2、询问顾客是否以前购买过此类产品
- 3、当初是什么原因让顾客购买
- 4、顾客对理财产品的印象

### 四、介绍产品解说产品与服务

#### 1、预先框示法

案例：高端客户的心里预期

#### 2、假设问句法

案例：高端客户的心里假设

#### 3、下降式介绍法

案例：高端客户的目的探寻

#### 4、倾听的技巧

- 跟客户面对面时，当客户说话的时候不要打断客户的说话！
- 当客户说完话，而你要说话的时候，请记住要在这之间暂停 3-5 秒或顾客问完问题，在回答之前，让客户感觉很重视他的问题
- 保持微笑，镜面映像法则
- 顾客剔除的问题或某些细节上你不能确定或百分百的了解时，那么要以适当的时机来询问你的客户

### 五、高端客户的购买模式

90%以上的行为都是有模式的

- 1、自我判定型（理智型）或外界判定型（感性型）
- 2、一般型或特定型
  - 一般型：做购买决定时，有大的原则，比较不会注重细节
  - 特定型：注意力会放在细节上，小心，谨慎，甚至挑剔。
- 3、求同型或求异型
- 4、追求型或逃避型：追求快乐，逃避痛苦。
- 5、成本型或品质型

## 六、解除高端客户的抗拒

### 课程导入：高端客户的抗拒类型分析

- 1、沉默型抗拒
- 2、借口型抗拒
- 3、批评型抗拒
- 4、问题型的抗拒
- 5、表现型的抗拒
- 6、主观型抗拒
- 7、怀疑型抗拒

## 七、解除抗拒的方法

- 1、了解抗拒的真正原因
- 2、剔除抗拒时要耐心倾听
- 3、以问题代替回答，处理方式以问句回答
- 4、对抗拒表示同意或赞同
- 5、假设解除抗拒法“是什么原因使您不能现在决定购买，是价格吗？”  
或者问：“如果我能解决价格问题，您还考虑哪些因素呢？”
- 6、反客为主
- 7、重新框示法（定义转换法）
- 8、提示引导法
- 9、潜意识说服方法
- 10、心锚建立法

## 八、缔结成交-有效缔结高端客户的方法

- 1、不要一开始就告诉客户价钱。
- 2、注意力放在产品价值及客户利益。
- 3、物超所值的概念。产品+服务+赠品。。。=价格
- 4、将产品和更贵的东西比较
- 5、延伸法，把产品利益延伸出来。

## 九、有效缔结高端客户的 7 个技巧

- 1、假设成交法，

- 2、不确定缔结法
- 3、总结缔结法
- 4、宠物缔结法
- 5、富兰克林缔结法
- 6、隐喻缔结法
- 7、6+1 缔结法