

高客谈资

讲师：逯瑶

课程纲要

【课程名称】 《高客谈资》

【课程背景】

谈资说的直白就是聊天，但是聊天不是瞎聊天，也是需要套路的。而我们为什么要学会聊天，是因为最终的结果我们要与客户交朋友，要在最后形成成交的结果。提到成交很多人都觉得这是销售做的事情，其实人生无处不成交。成交从广义上也包括了人和人之间快速达成协议的过程和结果。

本科从认知心理学、心理学出发，帮助学员快速提升与客户之间的成交能力，借用“谈资”这个沟通模块，提升和丰满学员与人沟通内容中涉猎的宽度、广度、深度、高度，通过谈资的四大转换模型，四大关键时刻提升与客户感谢氛围的营造能力，将自己的个人品牌迅速的植入对方大脑的过程，提升促成成交的概率，将成交化于无形之中。长时间使用课程中的方法，不仅仅提升学员的工作能力，同时对学员的情商也是大幅度提升的过程。

【课程收益】

- ★通过课程的学习，帮助学员掌握礼谈资背后的心理学内涵；
- ★通过课程中所涉及的方法，帮助学员提升与对方进行沟通的能力；
- ★通过课程中的启发，挖掘学员在谈资中的广度、深度、高度、角度

★通过课程中的工具，让学员了解客户大脑的认知系统，提升

【课程对象】 客户经理或者全员

【授课方式】 理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

【课程时长】 2天 6小时\天

【课程大纲】

(可根据学员实际情况现场调整课程内容)

第一讲：谈资那些事

- 一、什么是谈资
- 二、谈资中客户选择与我们大脑认知的关系
- 三、开启谈资的五感开关
- 四、点击开启谈资中五感开关植入的3个密码
- 五、打开谈资的沟通视窗
- 六、谈资中感性氛围的营造
- 七、挖掘大客户谈资背后的需求动机

第二讲：谈资能力提升

- 一、谈资中的四大模型
 - (一) 恩——文字语言的认同
 - (二) 啊——声音表情、肢体语言的认同
 - (三) 哇——二级正向反馈模型
 - (四) 咦——提问互动技巧
- 二、谈资中的关键时刻
 - (一) 情感关注

1、认同

2、赞同

(二) 三个先后关系

1、先处理感性再处理理性

2、先解决情绪再解决事情

3、先影响自己再影响他人

(三) 镜面反射效应——让他觉得你是自己人

1、什么是镜面——心理学中亲和力的要义

2、怎么产生镜面效果——模仿、同步原则

三、谈资中的五大正确微表情——不销则销

(一) 眼神的气场

(二) 表情的渲染

(三) 坐姿种的察言观色

(四) 手势的奥秘

(四) 距离角度的心锚植入

四、谈资中的三大客户类型

(一) 视觉型客户

(二) 听觉型客户

(三) 触觉型客户

五、谈资中的三大必备话术

(一) 情感关注话术

(二) 引导行为话术

1、二级反馈模型

2、ORID 深度模型

(三) 痛点探寻话术

六、谈资中语言深度四步转换模型

(一) 音频转换

(二) 出图

(三) 看图说话

(四) 创新

七、谈资中语言深度的转换工具与 4+3 模型

(一) 思维导图法

(二) 神奇的 4+3 模型

八、谈资中的话题选取

(一) 奢侈品与收藏

(二) 茶艺茶道

(三) 红酒

(四) 生活方式与健康

(五) 子女教育