

沟通营销技能提升

讲师：录瑶

课程纲要

【课程名称】 《沟通营销技能提升》

【课程背景】

随着当前竞争的日益激烈，企业销售的个性化要求越来越高；同行竞争日益白热化，客户自主选择意识日益增强，时刻考验销售的营销实力。作为企业与客户的桥梁，营销人员承担着非常重要的服务传递作用。如何快速提升营销人员的服务礼仪意识塑造个人品牌？业营销能力？掌握营销机会获得成功？如何分析客户心理、制定营销策略？如何维护客户关系？… 本课程将与您系统分析企业营销业务实质，快速提升营销人员的个人品牌塑造与业务营销的综合实力

【课程收益】

- ★通过课程的学习，帮助学员掌握礼仪背后传递的深层次内涵；
- ★通过课程中所涉及的方法，帮助学员提升在营销过程中的销售技巧；
- ★通过课程中的启发，挖掘学员的销售潜能；塑造职业化形象；提升综合素养
- ★通过课程中的工具，让学员建立自信，懂得提升业绩从提升自己做起，关注大趋势并不断创新。

【课程对象】 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】 1天 6小时/天

【课程大纲】

(为了完成课程的定制性，更加符合学员的实战需求，可根据学员现场实际情况调整课纲顺序、课程内容的侧重及删减增加)

第一讲：认知决定选择

一、沟通的定义——互动总结

二、沟通的原则

三、为什么营销中你会吃力不讨好——乔哈里视窗

(一) 隐私象限

1、如何在营销中打破知识的诅咒

2、如何在成交前期解决不好意思说的事

(二) 公开象限

1、如何提升客户对你的信任感

2、公开象限打开的重要性

(一) 盲区象限

1、如何打开盲区，让业绩倍增

2、如何将产品的短板变长板

(二) 潜能象限

1、客户的潜在需求

2、我们的营销潜能挖掘

四、沟通与营销的关系

(一) 营销中的感官思维

(二) 营销玩的就是记忆

(三) 打开营销记忆的“五感开关”

(四) 开启客户决策五感开关的神奇密码

1、55%的视觉语言

2、38%的声音表情

3、7%的文字语言

三、营销 4.0 时代服务营销技能的深层次要求

第二讲：销售沟通营销技能提升策略

一、嗯——文字语言的认同，让客户觉得你们是自己人，接触抗拒

(一) 文字语言认同的心理准——三个先后原则

- 1、先关注情感再关注事情
- 2、先解决情绪再解决事情
- 3、先影响自己再影响他人

(二) 文字语言认同的心理准备——天秤原则

(三) 文字语言的认同话术

- 1、认同 + 赞同
- 2、复述 + 细节
- 3、理解 + 事实
- 3、思想换框 + 对方利益

二、啊——声音表情与肢体语言的认同（提升察言观色的能力塑造）

(一) 肢体认同的技巧——镜面反射效应（现场演练）

- 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

(二) 沟通受众的三种类型识别及应对策略

- 1、视觉型
- 2、听觉型
- 3、感觉型

(三) 镜面反射效应中模仿的认同技巧

- 1、声音的认同技巧
- 2、肢体语言的认同技巧（微表情的训练）
 - (1) 眼神的气场
 - (2) 表情的渲染
 - (3) 坐姿种的察言观色
 - (4) 手势的奥秘
 - (5) 距离角度的心锚植入

三、哇——赞美的技巧（引导客户在购买决策前的行为习惯）

(一) 赞美中的三个层次

(二) 如何使用赞美中的二级反馈影响客户的行为

- 1、夸他并说为什么？（抽取关键字）
- 2、要什么夸什么？（O+R+I+D 模型）

(三) 赞美原则的使用壁垒

四、咦——互动原则（如何在成交前踢出临门一脚）

(一) 问题的种类和模式

(二) 如何用问挖掘对方需求

(三) 如何用问控制谈话节奏

(四) 如何使用问解除客户抗拒

(五) 6+1 缔结法则——人生就是一场成交

(六) 如何用问使用同理心达到共赢

第三讲：提升对客户表达中的逻辑性训练 (如果时间有的话就讲)

一、营销话术梳理的 4+3 模型——产品不塑造，价格绝不报

二、“产品介绍三句半”话术梳理——来一个客户听得懂的产品介绍

三、实战情景模拟