

# 遇到更好的自己

## ——沟通营销技能提升

讲师：逯瑶

### 课程纲要

**【课程名称】** 《遇到更好的自己——沟通营销技能提升》

**【课程背景】**

随着当前金融界竞争的日益激烈，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，销售承担着非常重要的服务传递作用。如何快速提升销售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，快速提升销售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，帮助学员提升在一对一销售过程中的销售技巧；
- ★通过课程中所涉及的方法，帮助学员提升在一对多演讲销售中的销售技巧；
- ★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】** 企业销售、项目经理、客户经理

**【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】

### 第一讲：关于沟通你不知道的事

一、沟通的定义——互动总结

二、沟通的原则

三、为什么你会吃力不讨好——乔哈里视窗

（一）隐私象限

（二）公开象限

（三）盲区象限

（四）潜能象限

四、影响你沟通效果的神奇数字及三种语言（55/38/7）

（一）视觉语言

（二）声音语言

（三）文字语言

### 第二讲：沟通营销策略专训

一、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”

二、沟通营销的四大流程

(一) 望——如何察言观色

1、沟通营销中肢体语言微表情的识别方法

(1) 眼睛

(2) 微笑

(3) 手势

(4) 站姿

(5) 坐姿

(6) 走姿

2、如何用视觉语言拉近与客户的关系风水

3、快速区分不同类型的客户群及对策实战

(1) 视觉型客户

(2) 听觉型客户

(3) 触觉型客户

4、识别客户的购买信号

(二) 闻——听出动机，听出尊重，听出策略

1、瞬间产生信赖感的聆听四步法则——恩、啊、哇、噢

(1) 恩——同频原则

(2) 啊——认可原则

(3) 哇——赞美原则

(4) 噢——互动原则

## 2、赞美中的三个层次

(1) 0级反馈

(2) I级反馈

(3) II级反馈

## 2、如何使用赞美中的II级反馈塑造客户的行为

(1) 二级反馈模型

(2) BIC 反馈模型

## 3、赞美原则的使用壁垒

(三) 问——探寻需求、解除抗拒就在呼吸之间问的模式

### 1、什么样的问题才能产生积极导向

### 2、问题的种类

### 3、如何用问挖掘客户需求

### 4、如何用问解决客户痛点

### 5、如何用问解除投诉异议

6、如何用问解除客户抗拒

7、6+1 缔结法则让你的提出成交临门一脚

(四) 说——说出思路，说出出路

1、迎合与引导的技巧——增强客户粘性

2、产生共频增强沟通粘性的——模仿引导法

3、知己解彼的关键步骤——同理心与验证

4、快速成交的6大成交方法（重点）

(1) 好处成交

(2) 价值成交

(3) 时间成交

(4) 案例成交

(5) 情绪成交

(6) 状态成交

5、吸引客户的声音形象塑造（重点）

(1) 音质、音量——气息训练

(2) 语气、语调——共鸣、声音位置训练

(3) 逻辑性——4+3 模式

(4) 表情的配合——综合表达演练