

# 销售 · 沟通

## 高端客户销售心理与沟通

讲师：张铸久

## 课程纲要

**【课程名称】** 《高端客户销售心理与沟通》

**【课程背景】** “高端客户”是企业的伙伴型客户，是企业忠实的客户，是为企业创造 80 % 利润的客户，是为企业带来高收益而企业只需支付低服务成本的客户，因为他们与企业建立的是长期的可盈利关系，传承并认可企业文化，并愿意和企业建立长期合作的关系。这部分客户为企业带来了长期利润、节省了开发新顾客的成本，且帮助企业诱发潜在顾客，实现战略发展。高端客户管理至少包含四个流程，即选择顾客，争取顾客，保有顾客，发展顾客关系，而争取顾客是大顾客管理中困难且昂贵的流程，其中顾问式销售又为其中的要项。销售人员更需多需要了解掌握客户的心理，了解客户为什么会产生这样的行为，以及客户如果做决策等。

**【课程收益】** 掌握分析新的销售环境与高端客户销售，掌握高端客户销售的核心流程与类型及每个阶段的技巧（选择顾客、争取顾客、保有顾客、发展顾客）掌握高端客户营销心理学，分析客户的行为，心理，性格特点，决策特点，培养顾客的信赖感，学习使人信服的七项秘诀。掌握高端客户销售高效沟通技巧，有效应对客户的技巧，准确捕捉客户的心思等等。

**【课程对象】** 销售骨干 团队精英人员

**【授课方式】** 理论讲解+情景呈现+ 案例分析

**【课程时长】** 1-2 天，6 小时/天

## 【课程大纲】

### 第一部分：新的销售环境与高端客户销售

- 一、快速变化的市场
- 二、高端客户销售的特点
- 三、大单销售与高端客户销售的区别
- 四、客户的购买环境客户销售的关键
- 五、知识经济时代的专业销售人才
- 六、专业销售人才是训练出来的
- 七、建构以顾客为导向销售能力

### 第二部分：高端客户销售高效沟通技巧

- 一、做好与客户沟通前的准备工作
- 二、销售人员人际交往技巧
- 三、有效应对客户的技巧
- 四、与客户保持良好互动
- 五、准确捕捉客户的心思
- 六、获得客户反馈的方法（讨论）

### 第三部分：高端客户销售的核心流程与类型

- 一、选择顾客
- 二、争取顾客
- 三、保有顾客
- 四、发展顾客关系

### 第四部分：高端客户营销心理学--购买心理与行为分析

- 一、销售心理与行为分析--客户为什么会购买？
- 二、销售人员如何了解客户心理？
- 三、影响顾客购买的心理因素

#### 四、客户性格的预测

#### 五、专业销售人员的价值主张

#### 六、培养顾客的忠诚度

#### 课程特色：

针对销售心理学/高端客户销售实际情况上之必要共通课题研究其相关的基本原则、方法及概念。尊重人性及心理科学精神为核心；辅以精心设计的案例，分组讨论、演练，分享以及针对性的活动，是兼顾有效性、实用性及组织效益的企业主管训练课程。协助销售人员在面对挑战与问题上，讨论与分享意见，不仅具备销售实务的概念，亦从彼此分享及个人经验中学习，易于落实与应用；系以实务应用为导向的课程。扁平式的课程架构，单元间脉络相承，相对呼应，藉以建立整体性的管理概念。以参与受训人员的知识、智能及经验为主，采取多元化教学方法进行意见交流及研讨，以达到相互启发的目的。