

课程名称：《知人知心-----客户沟通营销技巧》

主讲：张尧老师 6-12 课时

课程简介：

对内：《人力资本》：选择商业搭档要考虑的最重要的要素是什么？人们往往

会首先取决于他的专业，而忽视了更为重要的东西，其实合伙人

本身在自身发展过程中的需要更为重要，这种需要来源于性格和隐藏于性格的

动机；按照性格色彩理论，不同的人在一个组合当中，起

到什么作用？

成功的商务人士该如何解决自己性格中的问题？性格理论工具的第一个重要功

能是，使你认识自己和周围人的性格，彼此学会理解来减少一些冲突，一个组

织当中，不同性格的人怎么搭档可以发挥出“1+1 大于 2”的功效。

对外：适合状况

律师是一个需要和不同类型客户打交道的职业

律师是一个需要通过影响他人实现业绩的工作

对于律师，除了掌握专业的知识，

你知道不同类型客户最在意的部分是什么吗？

你懂得如何与不同类型客户相处，拉近彼此关系，获得客户的认可么？

你知道激发客户兴趣的“热键”吗？

专业知识+知人知心，才是取得成功的关键！

课程对象：

- ◇ 客户业绩压力大，要求高；
- ◇ 管理大客户，需要长期维护和巩固与客户的信任关系；
- ◇ 需要短时间与客户之间建立信任，产生共情，可以建立合作关系；
- ◇ 需要提升人际能力，提升销售技巧，也不同类型客户更好的建立关系。

课程定位

理解客户行为方式的不同，很大程度上是因为客户性格、核心机动不同，若能

明心见性，方能游刃有余；

掌握与不同类型客户拉近关系，建立信任的方法和技巧，通过调整自己的沟通

方式和行为方式，“投其所好”

的满足客户不同需求，影响他的想法，达成双方的合作。

课程大纲/要点：

第一部分：性格自我分析

作为职场中的人，我们要面对形形色色的人，对上有我们的领导，对下有我们的部门同事和下属，对外还有一类重要的人群——我们的客户，人与人是不同的，客户与客户更是不同，有些更关注“人”，有些更关注“事”，有些沟通起来很强势，有些显得很谦和顺从，不同行为的背后，都有不同的需要和诉求，帮助学员意识到不同，关注和接纳不同，是拉近关系和建立信任的前提：

性格分析的分类介绍

- 四液理论
- 五行学说
- 星座。血型
- 九型人格

性格分析测试

测试说明

测试后分组自我分析（不同性格的生活态度、价值观、优势与不足）

不同类型客户分析

红色性格特点、核心动机分析

黄色性格特点、核心动机分析

蓝色性格特点、核心动机分析

绿色性格特点、核心动机分析

第二部分：学会分析和判断不同类型客户

性格分析再解读

组合类性格分析

测试题倒推性格测试

色眼识人

- 通过微表情察言观色分析
- 通过“谈判现场”图分析并“讲出故事”
- 通过四个视频中的主人公分析判断不同人物类型并给出判断理由
- 通过商业领袖实战视频分析不同团队、不同人物性格类型给出判断理由

(通过现场分析、视频影像分析和实际销售案例充分学习，掌握方法)

第三部分：学会投其所好，“切”中要害

投其所好是拉近关系的白金法则，灵活性是一个客户经理可以接受改变的程度，

灵活性高的客户经理，

可以灵活响应不同客户的不同需求，灵活性不仅仅是意识，更是表现出来的面

的不同类型客户时的行为，

不同类型客户应对策略

红色客户——动之以情

蓝色客户——晓之以理

黄色客户——诱之以利/力

绿色客户——服之以威

课程特色：

这不是一门枯燥的客户营销课程，而是一门生动活泼，易于理解和应用的实用

客户营销课程，课程讲师拥有丰富的心理学、性格分析学和销售实战经验，经

过多年金融行业销售实践，已充分验证课程理论的实用性，使团队及个人业绩

节节攀升，课程已让众多学习过课程的客户经理受益匪浅，反响热烈。