

# 《打破沟通之墙-综合营销技能提升战斗营》

## 【课程背景】

目前营销人员队伍在工作中存在的主要问题：

- 1、营销人员将工作做不好归于环境影响，职业素养薄弱；
- 2、营销人员售动机不强，缺乏客户分类、服务分层、产品分包的意识；
- 3、营销人员产品与客户匹配了解不全面，以致难以准确地向客户销售产品，成交率偏低；
- 4、处理客户对产品产生异议的能力较弱，容易被他人影响，失去销售的信心。

## 【课程收益】

- 1、激发营销人员对本职工作的热情，重塑职业心态；
- 2、使营销人员掌握娴熟的销售技巧，提高销售成效率；
- 3、利用交叉销售流程增加产品与客户的粘贴率；
- 4、掌握客户投诉处理技巧，有效解决因产品收益未达预期、公司流程约束等问题引起的客户投诉。

## 【课程对象】

投资顾问、理财经理、财富管理顾问、金融业人员、私行客户经理、个贷客户经理、证券客户经理、基金客户经理、基层主管

## 【课程时间】

1天，6小时。

## 【课程大纲】

### 一、销售(前)沟通技能 大解析

1. 分组 PK 与 积分竞赛
2. 沟通成功关键
  - A. 心态
  - B. 技能
  - C. 客户管理
3. 沟通三流程七步曲
  - A..主题.互动.服务.邀约.信息.追踪
4. 沟通固化流程-七步曲检核
5. 沟通服务精要-判别关系

- A. 激活
  - B. 邀约
  - C. 开发
  - D. 维护
6. 服务精要-服务三技巧
- A. 沟通特质
  - B. 魅力
  - C. 感染力
7. 服务销售流程 - 前置工作
8. 服务销售流程-客户关系维护&跟进
- A. 真正的客户
  - B. 有需求的客户
  - C. 潜在客户
9. 客户定位九宫格(快速分类法)
10. 对不同的采取分级维护标准
- A. 核心客户
  - B. 重点客户
  - C. 潜力客户
  - D. 外围客户
11. 实务操作四关键
12. 主题选择
- A. 客户不会拒绝的话题
  - B. 客户不喜欢的话题

### 13. 服务流程（前） - 实战解析

## 二、销售(中)沟通技能 大解析

### 1. 服务销售流程 - 模拟话术 D I Y

A. 头脑风暴：六大加分元素

### 2. 沟通[中]推进六关键

A. 互动

B. 关怀

C. 破冰

D. 营销

E. 经济

F. 服务

### 3. 头脑风暴：破冰

### 4. 头脑风暴：催眠大法

### 5. 头脑风暴：吊胃口

### 6. 服务销售流程 - 倾听的重点

### 7. 服务销售流程 - 同理心的作用

A. 头脑风暴：同理心应用

### 8. 头脑风暴：同理心练习篇

### 9. 服务销售流程 - 建立需求

### 10. 沟通[中]邀约

A. 利诱

B. 威胁

C. 事件

11. 头脑风暴：反对问题

**三、销售(后)沟通技能大解析**

**1. 销售[后]整理：关键资料整理**

A. 伏笔

B. 背叛

C. 打死不退

D. 投资类

E. 非投资

**2. 服务销售流程 - 客户关系维护&跟进**

**3. 服务销售流程 - 100%忠诚客户维护四关键**

**4. 头脑风暴：乔吉拉德 250 定律**

**5. REVIEW：一通有价值的电话元素？**

**6. 记得在每天下班前回报**