

陌生客户拜访与沟通技术

刘俊霖

第一讲：陌生拜访心态建设与思维转变

壹、从“心”开始：击破心理障碍-陌生客户破冰策略

1. 如何克服陌生拜访的心理障碍？

- (1) 游戏法
- (2) 竞赛法
- (3) 破冰法
- (4) 价值法
- (5) 奖励法

2. 价值型沟通—开启销售的秘密武器

3. 沟通的两大因素：科学与艺术

4. 开启话题三个维度：道具、闪光点、状态

5. 构建愉悦沟通氛围：二答一问模式

贰、陌生拜访思维转变

也正是对应销售的三大层次

1. 从产品导向型思维转变到客户导向型思维（销售关系）

2. 从客户导向型思维到价值提供型思维（合作关系）

3. 从价值提供型思维到品牌信任型思维（依赖关系）

4. 三大层次的区别与效能

总结与分组讨论：目前的思维方式，以及如何进行转变

实战案例分析：平安银行陈经理的陌生拜访心态转变与成功大客户销售

第二讲：陌生客户拜访的准备工作

1. 产品准备

- 1) 单品销售 & 组合营销
- 2) 组合营销是趋势
- 3) 组合营销原理分析
- 4) 如何做金融产品组合营销

讨论互动：如何对本行产品进行有效组合

2. 主题准备

- 1) 重点客户
- 2) 重点业务
- 3) 近期热点

讨论互动：近期开展的外拓主题

3. 信息准备

- 1) 企事业单位、商会行业协会名录
- 2) 关键人信息
- 3) 电话沟通要素
- 4) 社区、街道、市场现状
- 5) 如何突破主要障碍

案例分析：两次商贸市场企业外拓，效果相差这么大？

第三讲：客户拜访与破冰策略

壹、核心策略：价值提供与“蛛网理论”

1、 价值提供的核心理论：“蛛网理论”

- 2、 “蛛网理论”的六大核心维度
- 3、 “蛛网理论”与核心价值提供
- 4、 价值提供与成功客户关系建立

二、建立信任

1、麦肯锡信任公式

2、个人 IP 打造模型

(1) IP 三问公式

(2) 个人核心竞争力和品牌定位

(3) IP 打造案例分析

大单成交的不是产品，而是信任。

三、价值输出

1、专业化服务价值

2、专业化团队价值

3、商业合作价值

4、情感价值（信任、依赖、沟通）

四、需求引导式面谈技巧

1) 需求引导式面谈提问逻辑

2) 如何听出需求

3) 如何问出需求

4) 背景式提问

5) 问题式提问

6) 影响式提问

7) 确认式提问

案例演练：需求引导式面谈技巧

五、感知升级-客户关系递进技巧

1. 影响满意度的两大因素

2. 提升满意度的三大维度

3. 表达认同的一核心两技巧

4. 客户性格分析法

5. 性格分析与客户关系递进策略

6. 表达赞美的二级反馈“C-F-R”模式

7. 表达同理心“A-S-P”三步法

8. 树立专家形象三步骤

情景演练：高效表达练习。

第四讲：化解异议-客户异议沟通策略

壹、 异议根源认知

1. 事实 VS 评论

2. 气氛 VS 事件

3. 同理心 VS 同情心

4. 异议澄清的四条高压线

贰、 同理心澄清四步法

1. 接受情绪

2. 道出感受

3. 说出经历

4. 提供支持

参、 常见情景“Q&A”

1. “专业人士”唱反调，如何应对？

——两分利益法、专业赞美法的应用

2. 客户情绪激动，如何应对？

——共同目标与对比说明的应用

3. 客户异议：其他品牌更好？

——差异化对比法应用

第五讲 达成合作

1、客户对公需求诊断与产品匹配技巧

1) 采购端需求

2) 生产端需求

3) 销售端需求

4) 融资需求

5) 资金管理需求

6) 理财需求

2、客户个人需求诊断与产品匹配技巧

1) 账户管理

2) 资产保值增值

3) 高额消费

4) 家庭保障

3、业务合作商谈技巧

- 1) 方案
- 2) 价格
- 3) 服务
- 4) 资源
- 5) 时间

讨论互动：上级领导该何时“出马”？

4、合作达成的六大技巧

- (1) 假设成交法
- (2) 商务合作成交法
- (3) 价值提供成交法
- (4) 礼品促成法
- (5) 主导促成法
- (6) 契机促成法