

---

# 《客户关系管理与沟通技巧》

课时：2天（每天6小时）

主讲：曹恒山（大嘴老师）

专业授课17年 中国实战派营销培训专家

南通理工学院 企业发展研究院 执行院长

中管院教标所 客座教授

中国高级注册培训师

国家二级心理咨询师

美国 NGH 催眠师

全国优秀青年经管作家

江南大学商学院企业家辅导员

无锡作家协会会员

已出版：《大客户营销》、《鱼塘式营销》（畅销书）、《林妹妹升职记》、

《享受拒绝》、《谁懂客户谁拿订单》、《销售这样说才对》、《我适合做销

售吗》等10本著作。



---

## 选择曹老师的四大理由：

### 1、经验丰富

曹老师授课 17 年，曾为 1000 多家企业授课、为 50 余家企业担任常年咨询辅导顾问，所以无论是授课经验还是案例与技巧的积累，都是非常丰富的。

### 2、风趣幽默

曹老师主张“快乐学习”，课堂没有填鸭，只有是欢乐、活泼、游戏、故事、讨论及情景演练，使学员在轻松幽默的氛围中学习，让学习过程快乐而有趣。

### 3、实战接地气

曹老师是一线销售出身，又担任多家企业管理顾问和团队教练，因此手里的案例丰富，课程内容大多都是学习后马上就能运用到工作中去的“干货”，而且课堂中曹老师会安排很多模拟练习。

### 4、学员评分高

由于曹老师分享的“干货”多、课程实战接地气，又风趣幽默，所以课程满意度非常高，学员平均打分在 97 以上，人称“三高老师”：**满意度高、返聘率高、课量高**，2019 年授课量达到 230 天！

---

## 上课守则

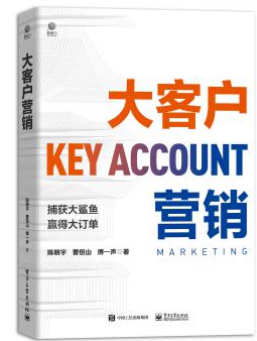
每个人都是主角

放下一切，尽情参与

只有你要，你才会得到

影响别人学习就等于犯罪

给别人掌声就是给自己掌声



## 课程大纲

### 序章、组建团队

暖身破冰

分组：报数分组、选出小组组长

两天课程以小组为单位进行 PK 最终选出优胜小组

### 第一章、客户关系维护

本章收益：

- 1、了解获取客户信任，成为客户顾问的重要性；
- 2、学习如何快速与客户建立信任关系；
- 3、如何通过心理学沟通技巧拉近关系。

---

**销售成交的四大要素：需求、购买力、决策人、信任**

### **一、客户定位与画像**

谁是我的精准客户？

精准客户定位的 8 个因素

课堂练习：给自己的客户画像

### **二、聊天技巧**

如何快速获取客户的信任？

跟客户聊什么？——他们感兴趣的话题

聊天技巧的核心：听故事

听客户成功创业的故事、事业成功的故事

### **三、套关系技巧（关系营销）**

与客户快速拉近距离的方法——套关系（套近乎）

没有关系创造关系

套近乎的 20 个关键词：老乡、本家、抽烟、喝酒……

课堂练习：快速找出组员的 5 个共同点

### **四、赞美技巧——让客户飘飘然**

赞美是世界上最廉价却又最珍贵的礼物。

---

夸赞的六个关键技巧

如何找到赞美点

**团队 PK 游戏**：比赛哪个团队能够快速找出同事的赞美点

三段式夸赞技巧

课堂练习：相互用三段式夸赞

## 五、投其所好

给大客户建档

了解客户需求以外的需求

故事：麦凯 66 问

案例：一个泡脚桶带来的两百万生意

## 六、性格沟通

课堂性格自测：我是什么性格？

性格色彩：红黄蓝绿 不同性格的解析

如何与不同性格客户进行沟通

## 第二章、挖掘客户精准需求

**本章收益：**

- 1、学会有效发问，充分关注客户的产品需求和非产品需求；

---

2、通过认真聆听，让客户说得更多，我们了解得更清晰；

3、如何运用调研了解更多的需求细节。

## 一、有效发问技巧

1) 选择式提问技巧——选择式开场、选择式邀约、选择式成交

课程互动：美国华侨买房子

2) 反问技巧

故事：拂晓就撤退

案例：尚层装饰的金鸡湖别墅案例

3) 给答案技巧

想要一个正确的答案，先给一个错误的让客户否定。

案例：接待客户开场

现场互动：给答案练习

4) 以问收尾技巧

课堂模拟练习 角色扮演

经典案例分享：卖李子

课堂讨论：四个小贩的区别

## 二、聆听技巧——获取客户最准确的产品需求

---

30/70 法则

案例：乔·吉拉德的失策

成为客户的私人心理咨询师

成为良好倾听者的 8 项秘诀

微笑倾听的力量

三秒钟法则

### 三、仿效与共情技巧

与客户瞬间产生好感，拉近距离

NLP 之精华——仿效

人以群分，物以类聚

共情的目的——拉近客户距离，达到破冰的效果

共情的话术练习

### 四、肢体沟通

肢体语言的种类及应用

帮助成交的肢体语言

互动练习：无实物练习

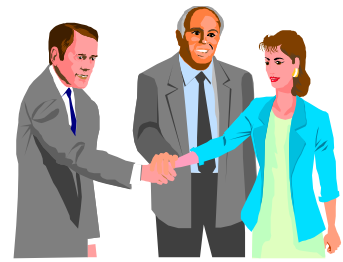
读心术——从客户的肢体语言中读出客户的心理

---

## 第三章、客户谈判与化解抗拒

本章收益：

- 1、学习阐述产品给客户带去的价值；
- 2、如何应对客户抗拒；



### 一、FBI 产品价值说明技巧

- (1) 特点(Feature)：“因为……”
- (2) 好处(Benefit)：“从而有……？”
- (3) 证据 (Illustrate)：“举例来说……”

销售不是卖产品本身，而是卖产品可以给客户带去的“好处”。——乔吉拉德

天平法则

课堂练习：用 FBI 策略设计 2 款产品的介绍流程

### 二、报价的艺术

- 1、三不报价
- 2、不报裸价
- 3、三明治报价法

课堂互动：运用“三明治报价法”做报价练习

### 三、解除客户抗拒

---

客户的任何抗拒都等于在问我们一个问题。

重新框视法

“太贵了”=？

解除抗拒的核心技巧：平行架构法

平行架构法的流程 案例分析

课堂互动：分组演练如何解除客户抗拒

课后预留 10 分钟学员提问。

**课程宗旨：有效、有笑、又有料！**