

销售中的微表情运用培训课大纲

分享老师：赵了了



课程背景：

2015年中国式说谎调查：男性10分钟说3个以上谎言。如何在沟通中了解对方的真实意图，已成为社会渐热门的一门学科，也是微表情心理学最近越来越流行的原因，通过微小表情来识别一个人的内心世界引起了许多心理学专业人士与非心理学专业人士的兴趣。注意观察对方面部变化、无声语言，能迅速地了解更多真实、准确的信息，我们能更快的了解对方当时的心情、真实意图。交流时，我们能更快做出最适合的判断、合适的应对。

而在销售过程中，著名的二八法则告诉我们，一个人百分之八十的收入来自他百分之二十的客户，如果我们无法有效分辨哪些是我们的重要客户，哪些是我们工作中的烟雾弹和混淆者，将会浪费我

们的大量精力。因此，通过微表情来判断客户是否真的有购买和成交的需求，还是仅仅只是逢场作戏，或者他依然犹豫不决呢？

德鲁克也曾说：“人无法只靠一句话来沟通，总是得靠整个人来沟通。”所以身在职场，有必要学点微表情心理学，提高解读别人的能力，更高效的沟通与谈判，扩大自己的影响力。

课程收益：

1. 学会察言观色与微表情解读；
2. 从不同沟通对象的言行举止中读懂他的真实意图和内心需求；
3. 学会创造出来一个更加专业和成熟，建立信任感的表情/手势/眼神，；
4. 学会判断出客户在成交过程中的成交信号、犹豫信号以及拒绝信号微表情

培训对象：

全员、销售、管理者。

授课形式：

讲授互动、视频观摩、小组研讨、案例分享、课堂练习、规律总结、难点答疑。

培训时长：1天

课程大纲：

第一单元 微表情的起源与定义

1. 肢体语言是人际沟通的关键元素。
2. 肢体语言是人潜意识的投射
3. 通过肢体语言读懂对方的真实意图
4. 微表情和销售的关系：提高销售精准性
5. 如何有效的快速建立和客户的信任：注重自我微表情

第二单元 破解身体语言：头部和脖子的表达

1. 头和脖子：客户是在疑惑吗
2. 眼睛：客户有撒谎吗
3. 鼻子：紧张和焦虑，难道他/她不喜欢我？
4. 嘴巴:客户的愤怒从何而来

◇小组练习：真笑、假笑与冷笑

第三单元 破解身体语言：面部表情

1. 高兴。人们高兴时的面部动作包括：嘴角翘起，面颊上抬起皱，眼睑收缩，眼睛尾部会形成“鱼尾纹”。
2. 伤心。面部特征包括眯眼，眉毛收紧，嘴角下拉，下巴抬起或收紧。
3. 害怕。害怕时，嘴巴和眼睛张开，眉毛上扬，鼻孔张大。
4. 愤怒。这时眉毛下垂，前额紧皱，眼睑和嘴唇紧张。

-
5. 厌恶。厌恶的表情包括嗤鼻，上嘴唇上抬，眉毛下垂，眯眼。
 6. 惊讶。惊讶时，下颚下垂，嘴唇和嘴巴放松，眼睛张大，眼睑和眉毛微抬。
 7. 轻蔑。轻蔑的著名特征就是嘴角一侧抬起，作讥笑或得意笑状。
 8. 向对方询问某事时，对方一侧肩抖动表示对方对自己的话不自信
 9. 撒谎。身体和语言不一致；眼睛向右看；惊奇、害怕的表情在脸上超过一秒，表示是假装的……

第四单元 破解身体语言：人的躯干

1. 客户在成交前后，躯干倾斜的变化
2. 销售中客户信任和放松的表现，耸肩和身体舒展
3. 手臂表现出来的自信心和主导意识，收回双臂，肢体抗拒
4. 手部：表示自信的手部动作缺乏自信时的手部动作
5. 沟通中解衣服扣与系衣服扣，客户还需要和我们继续交谈吗
6. 手指的表达，客户是否对我们具有敌意

第五单元 破解身体语言：腿和脚

1. 轻摇腿和脚，客户犹豫不决的表现

-
2. 转向脚，在合适的结束和客户的谈话
 3. 反重力脚，我们的话题引起了客户的兴趣
 4. 双腿叉开，我们的关系正在往好的方向发展
 5. 双腿交叉，你的某些行为和举动可能让他不安
 6. 揉搓大腿，或许你在销售中过于强势

第六单元：微表情在销售沟通中的运用

1. 开场

- ① 四种沟通风格的微表情分析比较
- ② 四类人际风格的冲突处理策略
- ③ 对手的着装、坐姿、眼神、手势判断

2. 掌控主动中的微表情表达

- ① 诚恳认真的态度 表情/手势/眼神
- ② 不接受客户的第一次报价
 - * 如何应对客户的第一次报价？表情/手势/眼神
- ③ 打破僵局的 3 个技巧

看懂客户的表情/手势/眼神

3. 结束时

- ① 达成共识的表达：表情/手势/眼神
- ② 未能达成的沟通：表情/手势/眼神