

《中层沟通方法与技巧》课程教学大纲

课程名称：《中层沟通方法与技巧》

课程性质：内训

教学时数：6学时(1天)

课程简介：企业中层起到承上启下的作用，要有意识的去帮助领导融洽的与客户、供应商交流，同时影响到下属一线员工如何去与客户、供应商打交道。

教学要求：采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式，课堂讲授要求理论联系实际，运用大量实践案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，同时配备课堂练习、现场互动以消化老师的课程内容。

课程收获

确保效果的培训方式

① 课程时间分配：

理论讲解 40% 实战练习 20% 课堂互动 20%

重点案例 10% 工具使用 10%

② 理论讲解结合学员的互动参与，采用“行动学习法”，针对工作中存在的问题，采取：提出问题—头脑风暴-分组 PK-老师专业点评-理论归纳-转变为学员的实操工具或流程。

③ 整个培训包括案例分析、现场解答、角色扮演、影视片段、情境模拟、课堂游戏、团队竞赛等形式，让学员处在紧张、热烈、投入的状态中，老师讲授的观点简单实用，容易掌握、方便记忆，学员可以系统地学习“沟通”的理念、原则和方法，达到学完就用，而且用之有效。

教学纲要：

第一章：客户沟通的方法

1. 提问的常见类型

2. 客户沟通的八项内容

1) 暖场类问题

2) 确认类问题

3) 信息类问题

- 4) 态度类问题
- 5) 承诺类问题
- 6) 顾虑类问题
- 3. 我们会听吗？
- 4. 我们会说吗？
- 5. 我们会问吗？
- 6. 客户行为的心理分析
- 1) 眼神的分析与判断
- 2) 面部表情的分析与判断
- 3) 肢体语言的解读
- 4) 语气语调的分析与判断
- 5) 客户公司地位的判断
- 6) 客户办公场景的解读
- 10. 不同类型的客户心理分析及对策
 - 1) 犹豫不决型客户
 - 2) 脾气暴躁型的客户
 - 3) 沉默寡言性的客户
 - 4) 节约俭朴型的客户
 - 5) 虚荣心强的客户
 - 6) 贪小便宜型的客户
 - 7) 滔滔不绝型客户
 - 8) 理智好辩型客户
- 11. 如何建立信任感
 - 1) 营销人员的“精气神”
 - 2) 营销人员穿着与仪容
 - 3) 营销人员表情与动作
 - 4) 语言节奏与语音语调
 - 5) 守时守信信
 - 6) 证人与证言
 - 7) 专业性的体现
 - 8) 辅助资料 and 工具
 - 9) 信任感的具体体现
 - 10) 提问中遵循的 FCOUS 提问法
 - 11) 工具：介绍产品的 FABE 模式
 - 12) 工具：SPIN 销售法
- 案例：如何建立产品的信任状

第二章：沟通说服技巧

1. 销售是感性与理性交替的过程
2. 说服性沟通设计
3. 让人顺从的六大心理秘笈
4. 消除沟通障碍的方法
5. 掌握客户的资讯
6. 掌握客户购买程序
7. 如何建立客户信任
8. 产品展示技巧
9. 工具：产品介绍的 FABE 法
10. 案例：如何发挥团队力量
11. 案例：如何化解尴尬气氛

第三章：销讲师的专业技能

1. 销讲在成交过程中的重要性
2. 销讲的三个步骤
3. 销讲的设计思路
4. 销讲前的准备
5. 销讲的演练与 PK
6. 产品销讲技能
7. 客户听众分析
8. 如何提高演说能力
9. 如何控制紧张情绪
10. 如何建立王者气场
11. 现场演练环节
 - 1) 口头语言技巧练习
 - 2) 肢体语言技巧练习
 - 3) 眼神的运用及练习
 - 4) 常用手势及练习

5) 提高感染力的练习

12. 案例：小贾如何克服演讲技巧

13. 工具：设计话术的技巧

第四章：如何破解VIP客户的抗拒感

1. 巧说反话，迂回攻心
2. 用一点压力促使VIP客户果断下单
3. 欲擒故纵，表露不情愿心理
4. 小恩小惠好做大买卖
5. 巧对VIP客户的价格异议
6. 让利改变VIP客户的心理
7. 同理心使VIP客户与你走的更近
8. 迎合VIP客户的上流阶层意识
9. 用小话题掀起VIP客户的情感大波澜
10. 案例：啰嗦型的VIP客户影响工作怎么办
11. 案例：如何搞定变卦的VIP客户？
12. 工具：SPIN销售法的运用

第五章：VIP客户的心理分析与需求挖掘

壹、VIP客户行为与心理

1. VIP客户需求理论
2. 购买场景与心理
3. VIP客户的购买动机
4. VIP客户需求挖掘
 - ✓ 卖点与买点的转化
 - ✓ 物质需求与精神需求
 - ✓ 短期寻求与长期需求
 - ✓ 方法运用：望闻问切
 - ✓ 激活需求的方法
5. 如何抓住VIP客户的痛点
 - ✓ VIP客户痛点形成
 - ✓ 痛点与需求的区别
 - ✓ 不同级别人的痛点
 - ✓ 痛点的挖掘

6. 购买决策动机的可诱导性
7. 知觉在营销活动中的作用
8. 案例：如何增加 VIP 客户体验感
9. 案例：360 公司 CEO 谈“痛点”

式、VIP 客户行为语言的心理分析

1. 眼神的分析与判断
2. 面部表情的分析与判断
3. 肢体语言的解读
4. 语气语调的分析与判断
5. VIP 客户公司地位的判断
6. VIP 客户办公场景的解读
7. 案例：WTO 谈判的启示
8. 案例：肢体语言在谈判中的运用
9. 案例：特朗普的“极限施压”启示
10. 工具：VIP 客户分析 RFM 模型
11. 工具 CRM 数据分析与精准营销

第六章：VIP 客户满意度管理

1. 什么是 VIP 客户满意度
2. 重点 VIP 客户的管理
3. 增加客户粘性的方法
 - ✓ 一起做事
 - ✓ 包办-产生依赖
 - ✓ 有求于你
 - ✓ 客户感觉占了便宜
 - ✓ ...
4. VIP 客户分类的主要方法
5. VIP 客户管理的工具表单
6. VIP 客户信息管理
7. VIP 客户利润分析
8. VIP 客户需求分析
9. VIP 客户关系的八大输出
10. VIP 客户的相处六大技巧
11. 如何处理 VIP 客户投诉

讲解：处理 VIP 客户投诉、消除 VIP 客户的误解、化解 VIP 客户的心理纠结，是本章节的重点，在处理 VIP 客户投诉的过程中关键动作、沟通技巧、专业话术都是必须熟练掌握的。