

《基层员工的沟通技巧》课程教学大纲

课程名称：《基层员工的沟通技巧》

课程性质：内训/公开课

教学时数：学时 6 小时（一天）

课程简介：基层员工在沟通中往往会遇到许多棘手的问题，我们必须具备营销中的话术知识，及公众场合演说的能力，客服在客户方沟通要说中的胆怯心理，熟练的掌握沟通的技巧方法

教学要求：采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，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。

确保效果的培训方式

① 课程时间分配：

理论讲解 30% 实战练习 20% 课堂互动 10%

重点案例 30% 工具使用 10%

② 整个培训包括案例分析、现场解答、讲授的观点简单实用，容易掌握记忆，学员可以掌握相关的理念、工具和方法。

教学纲要：

第一章：客户的心理洞察及对策

一、客户常见的心理

1. 上帝心理
2. 炫耀心理
3. 求利心理
4. 求变心理
5. 从众心理
6. 逆反心理
7. 防范心理
8. 权利心理
9. 焦虑心理
10. 同情心理

二、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. 客户公司地位的判断
6. 客户办公场景的解读
7. 案例：肢体语言在谈判中的运用
8. 案例：特朗普的“极限施压”启示
9. 工具：客户分析 RFM 模型
10. 工具 CRM 数据分析与精准营销

第二章：如何应对难缠客户

一、营销人员工作现状分析

人员的困惑

1. 事太杂
2. 不配合
3. 问题多
4. 最辛苦
5. 不讨好

二、无法处理事情要三换

1. 换人
2. 换时间
3. 换地点
4. 部分人庙大脾气大
5. 衙门规矩多
6. 万能的三种问话方式
7. 案例：沟通中的语气语调
8. 案例：沟通中肢体语言

案例：随包中的一把伞建立联系

三、破除抗拒感的方法

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

四、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

第三章：产品沟通的基本步骤

1. 步骤一：事前准备
2. 步骤二：确认需求
3. 步骤三：阐述观点
4. 步骤四：处理异议
5. 步骤五：达成目标
6. 步骤六：落地实施
7. PPT 制作的主要原则
 - 1) 每片最好 6 ~ 8 行
 - 2) 每行最好 6 ~ 8 个字
 - 3) 合适美观的字体和字号
 - 4) 美观的页面设计
 - 5) 每片最好一个主题
 - 6) 内容设计合理，有针对性
 - 7) 工具：卖点提炼技巧
- 8) 工具：5W1H

第四章：产品的演讲过程

壹、开场白

1. 称呼
2. 问好
3. 感谢
4. 自我介绍
5. 气氛调节

贰、演讲内容

1. 阐明意图

2. 明确观点
3. 以符合逻辑的顺序演讲
4. 核心内容展示

参、总结部分

1. 如何结尾
2. 结束时要集中听众的注意力— 收缩性语句
3. 总结：回顾内容、强调重点、得出结论
4. 启发性问题
5. 工具：FBAE 介绍法
6. 工具：SPIN 介绍法

第五章：产品介绍会的“编”“导”“演”

壹、“编”

1. 活动策划
2. 主题确定
3. 专家讲解内容
4. 工作流程
5. 人员分工
6. 话术

二、“导”

1. 会场控制

2. 主持人
3. 对应服务
4. 会场布置
5. 吸引人的方法

三、“演”

1. 事前准备
2. 专业评审
3. 现场演练
4. 会议控制
5. 合作者

第六章：人际交往中的沟通技巧

一、如何克服“怯场”

- 1、人人都会专“怯场”的
- 2、寻找热情而友好的面孔
- 3、不把听众“放在眼里”
- 4、运用语言暗示减压
 - (1) 深呼吸法
 - (2) 自我放松法
 - (3) 闭目养神法
 - (4) 凝视物体法
 - (5) 萨尔诺夫挤压法
 - (6) 撞击法（释放能量法）

二、演讲中的“手、眼、声、步”法

三、沟通中的“听、说、问”能力

1. “听”的能力
2. “问”的能力
3. “说”的能力
4. 如何赞美人
5. 工具：发音吐字的方法