

《百货业VIP客户客户的沟通技巧》课程教学大纲

课程名称：《百货业VIP客户客户的沟通技巧》

课程性质：内训/公开课

教学时数：学时6-12小时（1-2天）

课程简介：百货的核心工作就是为VIP客户创造价值，可见VIP客户是百货的重要资源。传统时代是“买的没有卖的精”，互联网时代是“卖的没有买的精”。发掘VIP客户需求之所以越来越受到重视，我们可以深度挖掘潜在VIP客户，签约VIP客户提高运营效率。

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：沟通技能与方法

1. VIP客户沟通的实质
2. VIP客户沟通的九个要素
3. VIP客户沟通的八大特性
4. VIP客户沟通的有效空间距离
5. VIP客户沟通的身体语言忌讳
6. 沟通的“五心”
7. 有效沟通的十条基本原则
8. 有效VIP客户沟通的四大关键
9. 倾听的重要性
10. 有效倾听技巧
11. 倾听的五个层次
12. 倾听的内涵——五到
13. “说”的技巧
14. 口才的训练
15. 沟通积极的身体语言技巧
16. 沟通冲突处理

第二章：邀约客户进店的技巧

- 1、促销邀约：百货开展促销活动吸引客户
- 2、老客户转介绍的方法：对老客户转介绍的进行奖励
- 3、利益引诱发：制定招商方案、人气方案诱导客户
- 4、样板感召发：做的比较好的商铺用微信朋友圈进行宣传吸引

客户。

- 5、店庆、节日优惠法：店庆及其它节日进行优惠活动
- 6、明星号召法：利用明星路过、采购、网红进店来吸引客户
- 7、专家讲座法：在百货的一楼搭台专家讲座新营销、抖音等热门

商业技巧

- 8、品牌互动法：顶级大牌、奢侈品进行品牌展示。
- 9、购物节：进店商业和厂家合作进行优惠活动
- 10、政府、商会、协会组织的活动日用权威性招揽客户

第三章：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

讲解：VIP客户开发、商务谈判就是心理素质的较量，对目标

VIP客户要有

能力消除他的抗拒感，堵住VIP客户的各种借口。

第四章：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

第五章：VIP客户的成交

1. 搞定VIP客户的四项基本原则
2. VIP客户成交预测五步法
3. VIP客户成交的“六脉神剑”
4. 成交的七大信号
5. 成交的二十二种方法
 - ① 直接要求成交法
 - ② 非此即彼成交法
 - ③ 最后机会成交法
 - ④ 激将成交法

⑤ 假设成交法

⑥ 小点成交法

⑦ 保证成交法

。 。 。 。 。 。

6. 工具：VIP 客户企业关键的两张图

7. 案例：“倔唐总”是如何突破的

讲解：VIP 客户的成交是临门一脚，没有方法和技巧往往功亏一篑，抓住时机、善于营造成交的氛围果断夺单。

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。