

《全员营销与客户沟通技巧》课程教学大纲

课程名称：《全员营销与客户沟通技巧》

课程性质：公开课

教学时数：学时 1-2 天

课程收益：德鲁克说：“企业的核心工作就是为客户创造价值”，可见客户是企业的重要资源。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”。目前市场普遍是优质客户资源稀缺，我们在服务或接触客户的过程中如何发掘客户需求，提高客户满意度。

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 10%

重点案例 30%

② 整个培训包括案例分析、现场解答、让学员在紧张、热烈、投入的状态中，体验什么是以客户为导向的客情关系维护，如何步步为赢的进入顾客内心。讲授的观点简单实用，容易掌握记忆，学员可以系统地学习相关的理念、原则和方法，可以学完就用，而且用之有效。

教学纲要：

第一部分：客户沟通技能与方法

1. 客户沟通的实质
2. 客户沟通的九个要素
3. 客户沟通的八大特性
4. 客户沟通的有效空间距离
5. 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

第二部分：客情关系维护

壹、 客户行为与心理

1. 客户需求理论
2. 购买场景与心理
3. 客户的购买动机
4. 客户购买的兴趣点
5. 购买的一般心理过程
6. 需求性购买动机和心理性购买动机
7. 购买动机的可诱导性
8. 购买决策心理
9. 知觉在营销活动中的作用
10. 感觉：视、听、嗅、味、触觉等。

贰、 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. 客户服饰的解读
8. 案例：WTO 谈判的启示
9. 案例：邓总的肢体语言

三、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

第三部分：目标客户商机挖掘

1. 用户分析的四个重点
2. 用户开发的十大误区
3. 精准营销目标要明确
4. 获得用户：挖掘潜在用户
5. 留住用户：维护现有用户
6. 激活用户：激活休眠用户
7. 如何让用户主动找我们
8. 案例：这张用户信息表的问题在哪里？
9. 工具：开户开发的十大思维
10. 工具：头头是道的运用
11. 顾问式销售的特点

12. 站在客户的角度制定最佳的解决方案
13. 客户利润增长提案 PIP 数值
14. 客户利润增长提案内容
15. 顾问式销售的要素
16. 顾问式销售操作过程
 - ✓ 使买方说得更多
 - ✓ 使买方更能理解你
 - ✓ 使买方遵循你的逻辑去思考
 - ✓ 使买方进行有利于你的决策
18. 解决方案呈现技巧
19. 工具：问话的六大模型
20. 工具：用 SPIN 模式挖掘客户痛点

第四部分：客户满意度管理

1. 什么是客户满意度
2. 客户满意度的指标
3. 做好客户心里预期管理
4. 如何增强客户的粘性
5. 如何让客户转介绍
6. 重点客户的管理
7. 客户分类的主要方法
8. 控制客户的 7 种方法
9. 客户管理的工具表单
10. 客户信息管理
11. 合同管理
12. 客户档案管理
13. 客户信息保密制度
14. 客户关系的八大输出
15. 客户的相处六大技巧
16. 如何处理客户投诉

第五部分：客户数分析及管理

一、客户的精准营销

1. 成本有限，精耕细作
2. 跑马圈地难见成效
3. 精准营销避免无效竞争
4. 精准信息的优势
5. 精准营销人员的职业生涯
6. 精准该如何取得成功
7. 通过合作改进客户体验
8. 精准营销目标要明确
9. 获得客户：挖掘潜在客户
10. 留住客户：维护现有客户
11. 激活客户：激活休眠客户
12. 扩大客户：转介绍

二、客户的身份数据

1. 客户身份数据
2. 洞察客户的喜好
3. 预测客户的购买倾向
4. 其他形式的的数据
5. 增加互动的技巧
6. 增加客户忠诚度的技巧
7. 互联网精准营销关键词
 - ✓ 粉丝思维
 - ✓ 转化率
 - ✓ 用户体验
 - ✓ 参与感
 - ✓ 曝光率
8. 客户画像的方法
 - ✓ 购买金额
 - ✓ 购买频次
 - ✓ 购买价位
 - ✓ 购买习惯
 - ✓ 年龄
 - ✓ 性别
 - ✓ 身份
9. 客户画像后的 RFM 分析法
10. 客户画像后常数据分析图表
11. 建立客户连接点