

## 《客户沟通及营销技能提升》课程教学大纲

**课程名称：**《客户沟通及营销技能提升》

**课程性质：**内训/公开课

**教学时数：**6小时（一天）

**课程收益：**微念作为新型的网络运营公司，以全新的模式为各种食品企业提供服务。公司的“产品”是创新的、多元的，在与客户的沟通中如何塑造公司形象，体现优势，这就要求营销人员熟练的掌握全方位的沟通技巧，洞察客户心理，抓住客户的痛点、挖掘客户的需求；具备产品的销讲能力，产品价值的塑造能力，打消客户的种种顾虑，创造更多商机，提高业绩。

**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，增加课程的实用性。

**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：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：客户分析 RFM 模型
11. 工具 CRM 数据分析与精准营销

### 第二章：客户沟通心理学

#### 一、不同层级的沟通方式

1. 总裁命运共同体
2. 高层精神共同体
3. 中层事业共同体
4. 基础利益共同体

## 二、高级沟通在“魂”魂

1. 相同的价值观
2. 相近的处事方法
3. 学会赞美
4. 走心的沟通-唱和术
5. 关键是我懂你

## 三、互联网语言有温度

1. 视频、图片、文字、语音之间的关系
2. 背景音效处理
3. 用文字和声音创造语境
4. 倾听的技巧
5. 表情包的运用。
6. 标点符号的运用
7. 声音的运用
8. 视频的运用

## **第三章：沟通技能与方法**

### **一、沟通的常用的技能**

1. 营销沟通的实质
2. 营销沟通的九个要素
3. 营销沟通的八大特性
4. 营销沟通的有效空间距离
5. 营销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. 有效营销沟通的四大关键
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

## 二、不同类型客户的沟通的方法

1. 犹豫不决型客户——代替决策
2. 脾气暴躁型的客户——说话和气/不触怒
3. 沉默寡言型的客户——引导式洽谈
4. 节约俭朴型的客户——算账要细
5. 虚荣心强型的客户——多奉承恭维
6. 贪小便宜型的客户——赠品/佣金/礼物
7. 滔滔不绝型客户——抓住重点
8. 理智好辩型客户——不抬杠/长话短说

## 三、思维导图的逻辑结构

1. 时间结构
2. 比较结构
3. 线性结构
4. 因果结构
5. 范畴结构
6. 评价结构

## 四、金字塔思维特点

1. 结论先行，中心思想在最开头
2. 以下统上，上层思想是下层的概况
3. 归纳分组，每一组思想属于一个统一的范畴
4. 逻辑递进，每一组思想有一定的逻辑顺序
5. 完全穷尽、相互独立

## 五、金字塔思维的几个步骤

1. 了解问题的背景
2. 提出中心思想
3. 讲中心思想进行分解

继续对分论点进行分解，直到把问题解释清

## 第四章：如何破解客户的抗拒感

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：啰嗦型的客户影响工作怎么办
11. 案例：如何搞定变卦的客户？
12. 工具：SPIN 销售法的运用

### **第五章：客户的成交**

#### 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. 如何抓住客户的痛点
  - ✓ 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：如何增加客户体验感

案例：360 公司 CEO 谈“痛点”

#### 二、客户的成交方法

1. 搞定客户的四项基本原则
2. 客户成交预测五步法
3. 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：客户企业关键的两张图

### 第六章：营销人员的心态管理

#### 一、营销人员最求成功的心态

- 1. 追求目标
  - 1) 目标的价值
  - 2) 工作为什么累？
  - 3) 学会“投降”
  - 4) 突破与冒险
  - 5) 同步就是快乐
- 2. 积极正面
  - 1) 零售业特性
  - 2) 吸引力法则
  - 3) 感性与理性
  - 4) “可能性”思维
  - 5) 想要还是一定要
- 3. 拥抱结果
  - 1) 追求结果
  - 2) 尊重结果
  - 3) 改变结果
- 4. 责任担当
  - 1) 责任者和受害者
  - 2) 机会是挑出来的
  - 3) 我是一切的根源

#### 二、销讲的专业技能

##### 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
  - ✓ 口头语言技巧练习
  - ✓ 肢体语言技巧练习
  - ✓ 眼神的运用及练习
  - ✓ 常用手势及练习
  - ✓ 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 FABE 模式

## **第七章：电话与销售技巧**

### **一、客户为什么不乐意接你的电话？**

1. 无法激起客户的兴趣，
2. 给客户带来的压力和烦恼，
3. 没有给客户带来实际利益，
4. 打电话的时间不对，
5. 你的电话没有创意，

### **二、电话销售技巧**

1. 电话的目的要明确，
2. 语气要平稳，吐字要清晰，语言要简洁，
3. 必须清楚你的电话是打给谁的，
4. 在一分钟之内把自己和用意介绍清楚，
5. 做好电话登记工作，及时跟进。为下一次联系埋下伏笔，
6. 先取得客户通的通话许可，
7. 在适合的时间打电话，先给客户发一条短信，
8. 电话的内容出乎客户的意料之外。

## 第八章：微信 30 个营销技巧

1. 微信里面有分组
2. 发朋友圈每天 3-5 条比较适中，生活和产品推广穿插发
3. 图片随意，但是要有亮点，要有底蕴，不要刷屏，让别人反感。
4. 用提问的方式发朋友圈，每个人都需要存在感，互评就拉近了关系。
5. 结合热点事件去发朋友圈等，
6. 多发真实的客户送货效果图，客户见证比什么都管用，
7. 在要突出你重点的地方加上一些常用的符号和表情，
8. 朋友圈的文案最好是原创，
9. 必须要有噱头，最好是能真诚一点，关注送礼品
10. 内容要多样化，不能太单一，尽量做到真实，贴近你的圈子。
11. 朋友圈配图数量和技巧
12. 多手动去给别人点赞，拉近关系。
13. 。。。。。。

## 第九章：良好的职业行为 - 专业形象塑造

1. 应具有的职业意识与职业形象
2. 礼仪的核心和内涵
3. 礼仪对工作产生的影响
- ✓ 你就是企业的“金字招牌”
- ✓ 你的个人形象构筑企业公众形象的基石

提升你的“仪容”

1)你的“角色”应体现出的精神面貌

4、你的仪容规范

1)面部修饰、肢部修饰、发部修饰、化妆修饰

5、礼交场合仪表规范

1)着装 TOP 原则 (时间原则、场合原则、地点原则)

2)饰物的佩戴原则与搭配技巧

3)西装的着装规范、套裙的着装规范与禁忌

4)礼服的款式与配饰搭配技巧 - 应用于社交场合

5)不同体型特征的着装技巧与要领

6)管理者的形象风采与魅力装扮

## 第十章：良好的职业行为 - 商务交往规范

- 1、商务引见、引导与介绍
- 2、握手与名片礼仪
- 3、席位安排的礼宾次序
- 4、商务距离的运用
- 5、电梯与乘车礼仪
- 6、座次礼仪、会议礼仪
- 7、问候的艺术
- 8、得体的称呼

- 9、距离有度（不同情境下与客户的交往距离）
- 10、情境交往距离（中国文化下的交往礼仪）
- 11、馈赠礼品的技巧与艺术

## 第十一章：客户接待的技巧

- 1. 如何送礼、送礼送到心坎上
    - ✓ 送礼的注意事项
  - 2. 客户接待中餐饮的注意事项
  - 3. 商务用餐的分类
    - ✓ 西餐礼仪
    - ✓ 中餐礼仪
  - 4. 中餐餐具使用禁忌
  - 5. 商务人员如何点菜
  - 6. 菜式的选择与搭配
    - ✓ 什么人什么菜、什么人什么待
  - 7. 招待人切记冷场
    - 1. 如何敬酒、头三尾四
  - 8. 要有高潮、比如高看一眼。
  - 9. 注意性别比列找女同事帮忙
  - 10. 酒量小如何招待客人
  - 11. 选择饭店、选择菜系（小饭店不便宜、大饭店不一定贵）
  - 12. 选择地点更重要
  - 13. 不熟悉饭店不进、自带酒水
  - 14. 在团建活动中的注意事项
    - ✓ 竞技活动要输赢适度
    - ✓ 唱歌不能抢了客人风头
- 案例：巧用招待费用获得客户好感