



全度沟通[®]

温暖而有趣的高段位沟通者>>

说清楚 听明白 有趣味 不闹心

(销售人员客户沟通版)

《全度沟通——温暖而有趣的高段位沟通者©》

(销售人员客户沟通版)

【销售版全度沟通©说明】

- 本课程在全度沟通©版权课原版基础上定制开发，适用于 toC 模式的销售/营销/客服人员
- 重点围绕与客户的日常沟通场景开发
- 重点解决客户破冰、维护、邀约、面谈等场景中的沟通问题

【学习收益】

- ✓ 更好的理解沟通、懂得沟通、善于沟通
- ✓ 理解销售工作与沟通能力之间的本质与关系
- ✓ 认识到沟通对于客户关系改善的重要意义，把营销自己变为日常工作中的核心
- ✓ 理解产品卖点与用户买点之间的差别，掌握有效提问的方法
- ✓ 掌握线上/线下客户沟通的基本逻辑、方法、格式、范例
- ✓ 掌握客户破冰、话题互动、邀约面谈、增进私人关系的工具方法
- ✓ 在正式与非正式场合，在工作与生活中，在面对一个人或一群人时，都更具说服力
- ✓ 成为一个更有魅力与影响力的人

【版权登记号】

京作登字-2022-A-00110376



【课程标准】

学员对象：全体销售人员

课程长度：1 天

【课程特色】



支招时间

课程中会根据实际授课时间及学员情况，穿插 10-30 个“支招时间”小单元介绍工作和生活中会用到的沟通小窍门

【课程大纲】

模块一：沟通的原点 —— 意识与态度

- 新社交时代下的沟通启示
- 沟通的过程：编码-传递-解码-反馈
- 沟通首先是一种态度
- 意识与潜意识：一个沟通难点
- 冲突是如何发生的
- 沟通失误的六大源泉
 - ✓ 没有结果导向
 - ✓ 不能换位思考
 - ✓ 不能统一认知
 - ✓ 不能双向交流
 - ✓ 不了解真正诉求
 - ✓ 未达成有效共识
- 为什么大部分冲突，不是因为意见分歧，而是沟通不畅？
 - ✓ 从关注对错，到关注得失
 - ✓ 从关注立场，到关注利益
 - ✓ 为什么“说话”不是“沟通”
 - ✓ 为什么“认知”大于“事实”
 - ✓ 统一认知的“SMART”原则
 - ✓ 从单向关系到双向交流
- 沟通一致性法则
- 认知重构：认知梳理四象限

- 视频案例：沟通中的冲突

模块二：销售的实质与沟通的基本方法

- 销售工作的平衡：任务与人际
- 向顾问转变：建立信任

- 兴趣+有趣
- 销售工作的核心：卖自己
- 换位看沟通：客户对销售人员的期待是什么
- 从向我卖，到帮我买
- 为什么沟通的目标不是搞定每一个客户，而是找到更多喜欢自己的人？
 - ✓ 销售的本质：漏斗

- 什么是沟通中的客户心态
- 认为对方关心 VS 对方实际关心
- 换位技术
- 邀约客户：场景的重要性
- 如何把一件事表述清楚：四要点

- **实战操练**：如何清晰准确的描述一件事
- **视频案例**：如何与理发师沟通
- **案例研讨**：这些刁钻问题该如何回答

模块三：客户沟通的技能与方法

- **现场试验**：记忆测试
- 清晰表达的原则与方法
- 倾听能力自查与技巧练习
- 不是卖事实，而是卖认知
- 产品卖点≠客户买点
- 提问永远比陈述更有力量
- 如何有效提问
- 玩转封闭式提问与开放式提问
- 认可的技术：用“认可”改变沟通的方向
- 沟通中引发成交的关键
- 沟通中的需求冰山法则：找到主张背后的出发点
- 建立有效的客户关系：行为匹配
 - ✓ 快速识别客户行为风格
 - ✓ 匹配客户行为模式

- **视频案例**：如何说服别人做不愿意做的事
- **工具练习**：客户移情图在销售中的应用
- **案例练习**：老杨的转介绍
- **案例练习**：线上活动邀约

模块四：客户沟通的实战工具应用

- 为什么我们对他人的印象是模糊化的？
 - ✓ 如何建立个人标签
 - ✓ 建立微信个人品牌
- 客户分级

- 不同级别客户的破冰与联系方法
- 聊天五要件：赞美、认同、回忆、同频、幽默
- 聊天的逻辑：安心、开心、关心
- 如何做好话题延伸互动
- 话题延伸的三种方式：上堆、下切、平移
- 聊天话题的选择
- 寻找沟通的由头
- 如何不做话题终结者，让自己“有的聊”：准备备选话题
- 增加亲密度的四大法则
- 客户关系升级：沟通难私域/私密话题
- 客户约见的流程
- 活动邀约的四个原则
- 客户沟通六铁律
- 客户线上沟通锦囊：格式、破冰、应对、话题转换

- **案例练习**：“网友”的初次见面
- **案例练习**：线下活动邀约