



销售人员的情商管理

课程背景

在网络信息时代，传统的销售模式已经不能够应对越来越“刁钻”的客户，而已经具备良好销售技能的你又为何不能够轻松签下订单，得到回报呢？你的客户为何总是举棋不定？这一切都和情商有关，你遇到一个头脑非常聪明的家伙，但是你却并不喜欢他，因此你也根本不想同他做生意，这就是情商重要性的直接体现。了解销售中的情商运用，开启你的销售新纪元。成功的销售员都知道：销售拼的不仅是硬技巧，更需要情商软技能！

从销售中常见的困境入手，结合销售工作，把情商理论与销售理论结合，从销售角度提升情商，将销售困境的原因进行深刻剖析，并给出了对应的解决方法，让学员看清销售误区，从自身情绪管控入手，提高情商销售的能力，改变目前的销售现状，成就销售辉煌，实用性强。

课程目标

- 1、了解情商在销售中的作用
- 2、学会审视和了解自己，学会怎样激励自己、怎样调动情绪
- 3、掌握情绪管理的方法并有效控制
- 4、提升销售人员销售及沟通的技能

课程对象

销售人员、销售管理者

课程时间

1-2 天

课程方式

授课 40%（互动引导）+小组练习 20%+现场模拟演练 40%

课程大纲

第一部分 情商的基础

- 1、什么是情商
- 2、IQ 和 EQ 的关系
- 3、情商的基础理论
- 4、情商的意义
- 5、情商对销售工作的影响
 - 思考：低情商销售的工作表现？
 - 销售是艺术、科学与脑科学的融合
 - 情商技能搞定“难缠”的客户
- 6、情商的构成（戈尔曼）
 - 自我意识
 - 控制情绪
 - 自我激励



- 认知他人情绪
- 处理相互关系
- 7、情商的核心要素
- 1) 情绪的管理
- 2) 人际关系的建立

第二部分 正确的评估与表达情绪

- 1、觉察自己的情绪
- 2、体察他人的情绪
- 3、适当的调整情绪
- 4、建设性的运用情绪
- 练习：自我情商测试

第三部分 基于销售流程的销售情商的提升

- 1、寻找客户
- 延迟满足
- 在有鱼的地方钓鱼
- 提高你开发客户的能力
- 下定决心
- 向自己提出棘手的问题。
- 为成功做规划
- 管控自身情绪
- 找一个问责的伙伴或是导师
- 建立稳固密切的客户推荐关系
- 你与压力的关系
- 2、初步接触
- 决定好感度的要素
- 做人真实
- 同理心倾听
- 审视你的自尊心，从而审视自己是否以自信、放松以及真诚的态度去面对他人。
- 创造属于你自己的“麦基 66 条法则”（就是掌握客户的信息）
- 展现自己的能力，快乐地工作
- 赞美客户
- 与客户寒暄
- 3、了解需求
- 运用“3W”法则询问
- 认真倾听能力
- 认真审视你约定销售会面的过程
- 多问，少说教
- 考验客户愿意做出改变的决心
- 了解客户的故事



- SPIN 提问技巧
- **4、呈现价值**
 - 塑造产品的独特价值
 - 针对不同部门的人
 - 透过证据说服客户
 - FAB 话术
- **5、搞定客户关键决策人**
 - 客户个性分析及高情商沟通
 - 你在与谁会面
 - 全面提升与决策者会面的能力
- **6、商务谈判**
 - 认清你在金钱方面的情感触发点
 - 审视你对公司以及自我价值的相信程度
 - 分析谈判策略
 - 开展优势谈判
 - 提升议价能力
- **7、成交**
 - 合作伙伴还是买卖关系
 - 提升管控自身期望的有效步骤