



赞美+寒暄+幽默

销售中的人际沟通基本功的修炼

课程背景

在中国，信任关系是销售的基础。没有信任就没有销售。销售人员与客户的互动沟通过程中，往往不能一见面就说自己、公司和产品，目的性如此之强，肯定会给别人带来不好的感觉。一点前戏都没有就直奔主题，也太过简单粗暴了。客户心里会不爽：哦，你来我家就是为了签我单子、挣我钱的。都说了在你手里买，你还急成这熊样啊？想做好销售，讲究的是润物细无声的引导，身心舒畅的沟通，以及水到渠成的成交。什么环节聊什么内容，都是有讲究的。需要通过运用“人际技能”来建立初步信任并引起对方兴趣。它包含三个基本功：

1、赞美：从社会心理学角度来说，赞美也是一种有效的交往技巧，能有效地缩短人与人之间的心理距离。在现实生活中，有相当多的人不习惯赞美别人，由于不善于赞美别人或得不到他人的赞美，从而使我们的生活缺乏许多美的愉快情绪体验。

2、寒暄：寒暄也是没话找话的过程，你讲得好了，最终的结果也会让你满意。谈论彼此都感兴趣的话题，保证能与客户有共同话题，能谈到一起。

3、幽默：它能让你和客户的沟通持续进行，避免冷场和尴尬。幽默是一种特殊的情绪表现，它能降低人的心理戒备，缓和紧张的气氛。初次与客户见面时，不妨来个小幽默，瞬间气氛会变得轻松愉悦，客户的戒备心理也会为此打破。

课程目标

- 基于销售人员的沟通角度，对赞美、寒暄、幽默说涉及的话题有基本的了解，明确上述话题展开的知识要点，迅速提升销售人员与客户建立信任与沟通能力，给客户更多精神体验客户还没有买这个产品，就已经高兴、愉悦甚至兴奋了，这单肯定就跑不掉了。

课程对象

销售人员

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 赞美

- 赞美的定义
- 赞美的层次
- 赞美的十大原则
- 因人而异的赞美技巧
 - 不同年龄
 - 不同性别
 - 不同客户对象



- 赞美中积极倾听的表现
- 赞美练习：
 - 针对客户办公室内的特殊陈列的赞美
 - 针对企业经营的赞美
 - 针对和客户一起吃饭的赞美

第二部分 寒暄

- 寒暄的目的
- 什么是寒暄
 - 思考：如何解决寒暄中的胆怯心理？
- 寒暄的分类
- 寒暄技巧——如何更好的聊天，不会把天聊死
 - 练习：利用话题不断延展并找到共同点？
 - 思考：什么时候应该主动结束寒暄？
- 如何提升自己的寒暄技能？

第三部分 幽默

- 幽默的定义和好处
- 发笑的机理
- 如何设计幽默段子
- 幽默的种类
- 幽默的技巧
- 幽默的注意事项
 - 练习：设计幽默段子并练习
 - (全文完)