



销售支持人员客户拜访与沟通技巧

课程背景

企业与客户的互动沟通，随着业务解决方案越来越复杂，提供的服务原来越细化，与客户的沟通活动越来越多，对沟通的质量要求也越高。

售前技术及研发人员被要求直接面对客户，通过沟通理解并解决合作中的各种技术问题及方案要求，这种情形越来越普遍，对技术人员如何提高客户沟通的能力的诉求越来越强烈，正逐步成为企业面临的主要问题。本课程重点根据技术人员自身的沟通特点已经行为习惯，结合客户对技术支持人员沟通的需求，对技术人员客户沟通能力的全面赋能。

课程目标

- 提升对客户技术支持与服务的质量，提升了客户长久合作的老粘性。

课程对象

售前、研发、生产、售后。

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 技术人员在销售中的角色定位

- 技术人员在销售中的重要性
- 技术人员在销售中的要求

第二部分 技术人员的沟通特点

- 强逻辑与强垂直型
- 认“死理”
- 非白即黑的思维定式
- 同理心的缺失
- “薄”情感与灰度、“厚”理性与原则

第三部分 沟通流程分析

- 准备
 - 讨论：作为技术人员，与客户做沟通前，我们要准备吗？准备什么？如何准备？
 - 为什么要准备？
 - 准备什么？
 - 如何准备？”
- 开场白



- 讨论：我们在做开场白时遇到哪些主要问题？
- 开场白是留给人的第一印象
- 言行举止、表达方式，及内容在开场中的重要性
- 赞美、寒暄
- 模拟演练
- **了解需求**
 - 讨论：在技术层面，我们与客户交流时往往出现的主要问题是什么？应该如何改进？
 - 客户需求的种类
 - 个人需求与企业需求在客户合作决策中的作用
 - 客户需求强弱分析
 - SPIN 顾问式销售技巧
 - S、客户背景
 - P、探寻客户的痛点问题，了解客户需求
 - I、影响你的客户，提高购买欲望
 - N、寻求客户的承诺
 - 倾听的障碍及倾听技巧
 - 倾听的三个层次
 - 练习：从与客户的交谈中寻找机会点
- **向客户讲解呈递解决方案的 FAB+差异化原则**
 - 练习：如何向客户按照 FAB+差异化递交方案
- **处理反对意见的技巧**
 - 客户为什么反对你
 - 异议处理模型
 - 测试客户反对意见的真伪
- **获得承诺、取得进展**
 - 讨论：与客户完成技术交流后，我们是如何结束此次沟通的？常犯的主要错误是什么？如何改进？
- **现场技术案例选择与演练**
 - (全文完)