

销售沟通技能和谈判艺术

课程背景：

销售人员面对客户时候，需要高超的沟通艺术和谈判技巧

- 客户对你的建议持反对立场，站在自身的立场；
- 认为你没有考虑客户的状况和利益；
- 针对合同条款和风险，双方分歧严重；
- 如何寻求一致，达成共识？

课程说明：

《销售沟通技能和谈判艺术》将着重从销售人员本身的沟通能力和谈判技能出发，掌握解决方案的利益论述，运用谈判技术，学会取得共识，从而获得认可，达成一致。

课程收益：

《销售沟通技能和谈判艺术》可以使销售人员不断自我修炼，提升自身素养，在于客户的沟通过程中，能够有理有据，最终能获得一致。

《销售沟通技能和谈判艺术》将有助于您实现以下目标：

- 优秀的倾听和提问能力；
- 良好的表达能力；
- 同理心和情绪管控能力；
- 谈判艺术；
- 推动进程并达成一致的能力；

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：主要面向企业负责沟通和谈判的人员等。

课程方式：授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

课程模型：



课程大纲

第一讲：我们的产品/服务和解决方案

一、明确在市场、客户中的定位

1. 在客户中的定位

- 1) 客户的吸引力
- 2) 供应商的可靠性

2. 市场中的定位

- 1) 市场中的分析
- 2) 波特五力模型

3. 自身的定位

- 1) 自身的 SWOT 分析
- 2) 客户的 SWOT 分析
- 3) 客户和我的匹配指数

二、寻找目标客户群

1. 行业特色

- 1) 产品的运用范畴
- 2) 产品的运用特点

2. 收集你的市场信息

3. 熟练运用各种渠道

三、产品/服务的卖点

1. 产品呈现

- 1) 产品的 FAB 分析

工具运用：FAB 练习表

- 2) 你如何论述 FAB？
- 3) 你的竞争对手？

案例研讨：我们是一家大公司 1

2. 找出命中客户的需求的关键

- 1) FAB 是对应的吗？
- 2) 正确运用你的 FAB

运用：动态 VS 静态

第二讲：运用顾问式营销

一、顾问式营销的会谈

1. 建立你的人际关系

- 1) 4X20 模型
- 2) 你会自我介绍吗？
- 3) 沟通中的同期声

2. 需求调查

思考：客户的需求

- 1) 客户的需求 VS 要求

互动研讨：理解客户的真正需求

模型：客户需求模型 SPICES

- 2) 同理心技巧
- 3) 运用你的听和问

工具运用：SPIN 提问工具

二、我们的解决方案

1. 客户的行动

- 1) 采取正确的行动
- 2) 时间、范围、预算
- 3) 能解决问题吗？

互动：行动方案

2. 客户的反对意见

- 1) 反对意见好还是坏？
- 2) 反对意见的背后

工具：处理反对意见的三种方法

三、我们的善意建议

1. 你如何推动客户深入合作？

互动：小组分享

2. 我们的善意建议

我们的建议和客户的购买逻辑

角色扮演：一次顾问式的拜访（实际场景模拟）

第三讲：谈判中的技巧运用

一、理性对待分歧，妥善处理冲突

1. 分歧的合理性
2. 搁置争议，巧妙利用最后期限
3. 围绕对方的成本学会讨价还价

二、专业谈判黄金原则

4. 妥善处理愤怒的方法
5. 学会打破僵局的方法
6. 学习如何叫停
7. 其他谈判原则

互动：你的谈判技巧运用

三、合同中的注意事项和风险防范

1. 合同中的关键条款
2. 签订合同的注意事项
3. 合同中的风险防范

第四讲：培养客户忠诚度

一、客户期望值

1. 管理客户的期望值？

- 1) 如何预测客户的期望值
- 2) 如何引导客户的期望值
- 3) 如何管理并满足客户的期望值

2. 客户的感知

- 1) 客户期望值 VS 客户感知
- 2) 你关注客户的感知吗？

二、客户体验和忠诚度

1. 客户购买产品和服务的体验

你打造客户体验了吗？

2. 客户的体验峰终

- 1) 你注重峰值了吗？
- 2) 你有效结尾了吗？

3. 客户体验和忠诚度

- 1) 忠诚客户的特点
- 2) 忠诚客户的利益

第五讲：销售人员的必备素养

一、优秀销售人员必备的职业素养

1. ASK 素质模型

- 1) 你的能力素养模型
 - 2) 优化你的总体能力
- #### 2. 正确面对压力
- 1) 正确认知压力
 - 2) 让压力成为你的动力
 - 3) 提升你的抗压能力

3. 管理你的情绪

- 1) 认知你的情绪
- 2) 具备同理心思维
- 3) 有效运用情绪武器

4. 建立你的目标管理能力

- 1) 具备目标导向思维
- 2) 目标制定的 SMART 原则
- 3) 目标分解和执行

二、基本商务礼仪

1. 尊重礼仪的必要性

2. 普遍常见的礼仪行为

三、销售团队中的沟通策略

1. DISC 模型（测试）

2. 不同性格人群的沟通策略

- 1) 了解性格特征
- 2) 学会针对性的沟通方法

3. 提升沟通能力

- 1) 你的同理心

2) 你的认同技巧

四、打造团队凝聚力

1、团队文化

2、团队凝聚力

总结 回顾与探讨，理解销售沟通技能和谈判艺术要素

一、回顾销售沟通技能和谈判艺术各种要素

1. 回顾销售沟通技能和谈判艺术的各个方面

2. 制定个人行动计划

二、行动计划交流

1. 行动计划交流

2. Q&A