

有效沟通和谈判

课程背景：

业务人员面对客户的时候，是否存在以下疑问。

- 客户认为你对他不够关注，仅仅在推销你的产品？
- 你过多关注于你自身的产品，而没有帮助客户解决问题？
- 客户老是质疑你的产品，而且对条款非常挑剔？
- 即使成交一单，也不知道后续的结果会怎么样？

课程说明：

《有效沟通和谈判》将着重从业务人员本身的意识和技能出发，掌握正确的思路，拥有基本的职业化素养，能够运用业务技巧来获取客户。

本课程帮你从本质上了解优秀业务人员的职业素养，掌握公司产品/服务/解决方案的卖点，运用业务谈判技术，学会面向高决策者的业务方法，从而提高业务业绩。

课程收益：

《有效沟通和谈判》可以使业务人员不断自我修炼，提升自身素养，同时让业务人员真正帮助企业完成业务，提升业绩。

《有效沟通和谈判》将有助于您实现以下目标：

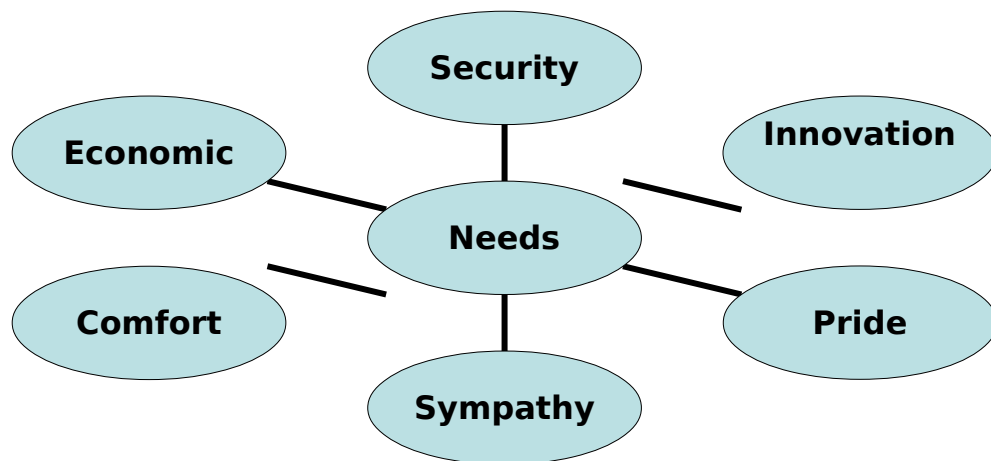
- 更正确的营销理念和思路；
- 更高的职业素养和必备技能；
- 学会理解客户，分析客户；
- 挖掘客户需求，提供适合的解决方案；
- 根据客户的实际，进行合适的谈判；

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：主要面向客户经理、业务经理、售前顾问、业务总监、业务代表等。

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：项目经理和销售主管客户满意度的提升

一、客服概念及满意度提升

1、客户满意度的来源

- 1) 交付的服务 VS 感知的服务
- 2) 客户满意度的来源

2、客户服务的关键时刻

1) 关键时刻

2) 客户服务中的 MOT 点

包含初次接触、第一次洽谈、第一次签约、第一次交付等场景

二、满意度标准和能力维度

3. 卓越客户服务的标准

1) 以客户为中心

建立客户导向思维

2) 创造卓越的客户服务

客户满意的来源分析

4. 提升客户服务能力的两个维度

1) 沟通能力

运用同期声

2) 解决问题的能力

围绕客户的利益点

第二讲：客服中的沟通能力

一、职业化素养

1. 职业素养—良好的印象

1) 良好的姿势姿态

2) 基础的商务礼仪

3) 微笑和目光

4) 察言观色—识别客户的肢体语言

2. 客户会谈能力

- 1) 良好的开场白
- 2) 客户的会谈流程
- 3) 有效传递信息并创新服务
- 4) 提升客户满意度

3. 客服能力—听、问、表达技巧

- 1) 积极的表达词语
- 2) 有效组合积极表达
- 3) 如何应对客户的怒气

第三讲：客服中的沟通能力（提升模块）

一、客服高级技巧

1. 客户技巧—拒绝客户

- 1) 对客户的尊重
- 2) 拒绝的理由
- 3) 备选方案

2. 客户技巧--说服技巧

- 1) 信任的建立
- 2) 客户需求的把握
- 3) 解决方案的论证

3. 客户技巧--结束技巧

- 1) 感谢客户及其他
- 2) 后续跟踪

第四部分：处理客户投诉和抱怨

一、化投诉和抱怨为机遇

1. 同理心的运用

- 1) 同理心特点
- 2) 同理心的运用

2. 提升客户满意度的 2 个维度

- 1) 提升客户感知
- 2) 有效控制客户期望值

3. 有效应对，寻找机遇

- 1) 客户的三大类反对意见
- 2) 不同意见的处理策略
- 3) 有效论证，获取客户认可

4. 客户服务过程中的常见错误

- 1) 常见错误分析
- 2) 有效应对方法

第五部分：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

角色扮演：项目谈判

总结 回顾与探讨，理解有效沟通和谈判要素

一、回顾有效沟通和谈判各种要素

1. 回顾有效沟通和谈判的各个方面

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