

# 高情商沟通谈判技巧

主讲：刘畅

## 【课程背景】

- 如何分析出客户关注点及价值看法，真正做到像客户一样思考？
- 如何分析客户的“利益”与“认同”，提升客户决策动机与倾向性？
- 如何掌握客户公关礼仪的细节，深化关键客户的信任度？

本课程通过剖析关键大客户“人”的行为，准确定位客户管理中涉及的关键问题，掌握相关的模型工具及方法，提升客户信任度和客户粘性。能从需求管理、关系管理、决策因素管理、资源拓展有效性管理等方面建立对关键客户的整体管理思路。

## 【课程收益】

- 掌握一套全新的情商沟通策略，让你不用说太多话却能得到更多的销售额
- 不仅能学会最实用的沟通技巧，更重要的学会人际关系的技能
- 学习提升信任度的麦肯锡经典公式
- 学会提问的3W法则，以及反向提问的技巧
- 掌握驱使客户对你的销售目标有强烈的认同感的话术
- 改变你的销售业绩，同时改变你的生活

【课程特色】干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】市场人员，销售人员

【课程时间】2天（12小时）

## 【课程大纲】

### 一、瞬间拉近客户距离的读心术

#### 1、懂你比爱你更重要

- 九型人格识人，做到比对方更了解自己
- 心态升级—从“回应”到“链接”
- 巧用镜像：利用潜意识，让交谈迅速升温
- 实战：如何快速了解陌生人的性格特点

#### 2、精准赞美提升向上管理的能力

- 罗森塔尔效应和南风效应
- 针对九型领导不同的“高情商沟通话术”

实战：《盖章》视频的启示

小组讨论：快速练习精准赞美的精髓

#### 3、如何用一句话打动别人

- 气泡理论：控制个人空间，获得最佳的聊天感觉
- 如何用一句话感动人的万能公式

实战：朋友间建立良性互动关系的练习

#### 4、见人说人话

- 与女性沟通——她需要的不是答案而是认同
- 与男性沟通——他需要的是赞美
- 与长辈沟通——你不需要恐惧，而是要展现学习精神
- 与年轻人沟通——他需要的是平等和尊重

实战：在情境中，用一句话激励他人

#### 5、从破冰到走心，陌生拜访不尬聊

- 破冰技巧：初次见面，抓住开头
- 引导对方开口的说话术—制造气氛

- 避免尬聊，让交谈更深入的教练式提问法  
实战：拥有无限话题的秘诀

## 二、你了解沟通中如何运用情商吗？

### 1、沟通其实就是见什么人说什么话

- 客户喜欢什么，就聊什么
- 性别不同促进成交的话术也不同
- 只要让寡言者开口就能找到卖点
- 让百般挑刺的客户心满意足的关键
- 让一毛不拔的客户觉得自己占了大便宜
- 让优柔寡断的客户觉得决定是自己做出的

### 2、只会说不会听的销售不是好销售

- 聆听让客户感到自己受重视
- 说服的悖论
- 倾听的技巧
- 怎样听出客户内心的声音
- 适时沉默也可以成为成交的捷径

### 3、销售渠道为何不畅的原因

- 用神经科学去开发客户
- 管控自身的情绪
- 培养现实检查的情商技能
- 学会接受客户的拒绝

## 三、搞定客户的秘密是什么？

### 1、提升自身影响力的有效步骤

思考：客户在什么情况下更容易吐露心声？

- 九型特质客户识别与公关
- 销售高手一定是懂心理学的预约高手
- 陌拜的3P句型开场白
- 巧借第三方的力量成就自己的业务

分组练习：分析自己的现有客户，掌握瞬间拉近客户距离的技巧

### 2、有效沟通的起点始于信任

- 麦肯锡的信任公式
- 在客户面前，你就是产品最权威的专家
- 在客户面前主动袒露自己
- 让权威数据成为你最有力的推手
- 不善言辞的销售员如何赢得客户的信任

### 3、如何准确抓住客户的心理？

- 认知，关联与建立客户对你的好感  
分组讨论：如何提升他人对你的好感？
- 管控期望，让客户成为你的狂热粉丝
- 提升管控自身期望的有效步骤

### 4、怎样顺利搞定客户能拍板的人？

- B端销售的决策链条与关键决策人
- C端销售的决策链条与关键决策人
- 全面提升你与决策者会面的能力

## 四、如何有效挖掘客户的痛点？

### 1、询问技巧

- 有效的“3W”法则
- 提升询问技巧的有效步骤
- SPIN 的应用
- 2、反向提问，最强大的销售技巧**
- 销售人员要控制自己的讲话时间
- 不要回答客户没有问过的问题
- 魔法棒反向提问策略
- 消极反向提问

案例分析：两个渔夫的故事

## 五、谈判沟通中几个场景应该如何有效应对？

### 1、引导客户需求要怎么说？

- 一定要说重点
- 将产品优势转化客户的利益
- 用客户自己的话来说服客户

### 2、销售员要怎么说，客户才会买买买？

- 名人效应
- 欲擒故纵
- 制造悬念
- 让步成交

### 3、面对讨价还价怎么办？

- 报价有技巧
- 讨价还价过程中学会说 NO
- 以客户喜好程度，掌握价位浮动大小

### 4、最应避免的说话方式

- 销售员忌语
- 不要抓住客户的短处不放
- 不要将客户的秘密泄露给他人
- 不要给客户开空头支票

## 六、谈判中的战术应用

### 1、谈判中面对对手的策略

- 案例分析：怎么面对对手策略上的变化
- 谈判中经常使用的战术
- 专业的对手经常使用的技巧介绍与拆解
- 典型的成功谈判战术分析

### 2、如何处理价格异议

- 不要轻易降价，考虑折扣后的后果
- 锁定价格前必须要做的事情
- 讨价还价的手法和策略
- 抵消价格异议的具体方法

### 3、处理及克服谈判中的异议

- 怎样打破谈判中的僵局
- 怎样处理谈判冲突
- 对方发出信号下隐藏的真实含义
- 学会如何争取主动积极的态度化异议为问题