

《销售就是要玩转情商》

——情商销售沟通实战

主讲：刘畅

【课程背景】

在过往的销售培训中，你也许无数次尝试各种销售技巧，但发现效果越来越差。更重要的是，客户似乎早就看穿你了，你还没有出招，他就已经猜到你接下来要说什么，用什么招式来“威逼利诱”。以往学习的方法之所以无效主要是因为：

- 没有从系统上、结构上解决问题，只是在单个细节上修修补补。
- 方法和技巧不够精细，无法落地，只停留在“有道理”的层面
- 很多方法、技巧是不符合人性的。一味鼓励咬牙坚持，逼单，软磨硬泡，威逼利诱，死缠烂打，以量取胜，讨好客户……这些做法的背后都是对销售人员本身以及对客户“人性”的极大不尊重，最终的结果也是吃力不讨好的。
- 讲师们是以讲课为生的，他几乎不用他自己教的方法去做销售。

本课程要分享给你的是有别于以往听到的任何一套销售理论。它更关注流程、技巧背后的人性，关注客户的动机、驱动力、情绪和心理。这是关于“打破常规”和“销售实操”的课程

【课程收益】

- 掌握一套全新的情商销售策略，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销售沟通技巧，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
- 掌握陌拜客户的 3P 开场白技巧
- 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】中高层管理人员

【课程时间】2 天（12 小时）

【课程大纲】

一、你了解销售中如何运用情商吗？

1、销售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员不是好销售

- 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

二、销售与神经科学：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
- 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

分组讨论：如何提升他人对你的好感？

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

三、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

3、职场非暴力沟通模式

四、销售人员经常面对的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

五、情商销售文化的几个关键特征？

1、建立情商销售文化的有效步骤

- 团队中不能有“我”
- 付出是为了得到更多
- 激发员工的内驱力和自我效能

2、销售精英能力与情商的关系

- 情商与销售的结果
- 关于情商回报的商业案例
- 提升销售领导能力的有效步骤

六、总结复盘与实战角色演练