

网点分层级沟通与深度营销挖掘

主讲：金玉成

课程收益：

- 1、充分认识分层级沟通的重要型，了解沟通要素，掌握沟通障碍破解方法
- 2、学会如何实施有效的沟通，掌握不同对象的沟通技巧
- 3、掌握分层级沟通中的人际关系技巧，学会用沟通技巧处理异议
- 4、提升化解冲突的能力,达成双赢，懂得换位思考, 高效沟通相互协作
- 5、掌握深度营销的流程及关键点
- 6、学习并掌握四力合一的深度营销挖掘的操作方法

受众群体：客户经理

课时安排：2天，6小时/天

授课方式：

专题讲授、案例分析、工具分享、小组研讨、互动发布、场景模拟、启发教学

课程大纲：

第一讲：分层级沟通技巧

一、分层级沟通的重要性

二、沟通的障碍破解

- 1、什么是沟通
- 2、认识分层级沟通的本质
- 3、分层级沟通中的应有姿态
- 4、分层级沟通的五大功能
- 5、分层级沟通的类型分析
- 6、沟通的五大要素

小组研讨：分层级沟通核心优势在哪里？如何实施有效的分层级沟通？

三、掌握不同方向沟通技巧

- 1、分层级沟通的禁忌
- 2、有效分层级沟通的五大步骤
充分准备、确认需求、阐述观点、处理异议、达成共识
- 3、有效沟通的五大技巧
说的技巧、听的技巧、问的技巧、理的技巧、回的技巧
- 4、向上沟通
 - A、分层级沟通请示的艺术
 - B、适应不同性格的领导
 - C、说服网点领导的技巧
- 5、水平沟通
 - A、表达信任的技巧
 - B、赞美认同的技巧
 - C、尊重与分享
 - D、协作与奉献
 - E、善用幽默润滑剂

四、沟通中的异议处理

- 1、异议的类型
- 2、异议的成因
- 3、处理异议的原则
- 4、处理异议的策略
- 5、处理异议的时机
- 6、处理异议的方法

五、“儒”=人+需

- 1、什么是焦点对外？
- 2、什么是“儒”，如何找到不同人群的需求点？
- 3、新时代人的需求观分析

六、发问+聆听

- 1、发问秘诀
 - A、心动按钮
 - B、MPMP
 - C、未来打算
- 2、发问的方式：开放式、封闭式
- 3、聆听的心理作用：聆听是一种智慧
- 4、如何说服网点人员，如何处理沟通的灰色地带？
- 5、好处要说够
- 6、坏处要说透

七、分层级沟通的精髓

- 1、沟通更有针对性
- 2、效果更加明显
- 3、建立同理心最优模型

第二讲、深度营销挖掘

一、思维力——客户主动营销意识修炼

- 1、什么是深度营销
- 2、什么是好的深度营销
- 3、什么是好的主动深度营销
- 4、深度营销的精髓——核心竞争力的来源
- 5、一个满意的客户意味着什么
- 6、一个不满意客户意味着什么

二、维护力——深度关系维护技巧提升

- 1、关系维护的三大核心价值
- 2、关系建设金三角：知名度 / 满意度 / 忠诚度
- 3、关系维护五大步骤
- 4、关系维护价值分析与归类
- 5、深度关系档案建立与管理
- 6、深度关系现状分析与评估
- 7、深度关系建设目标与计划
- 8、深度关系维护的两个关键：事业关系、生活关系
- 9、深度关系维护的时间契机：日常时间、关键时间
- 10、深度关系维护的两类方式及技巧

三、挖掘力——深度内在需求挖掘训练

- 1、内在需求的两个本质：解决痛苦、追寻快乐
- 2、内在需求的三大类别：显性需求、潜在需求、引导需求
- 3、深度需求挖掘三节点：稳定发展时、出现变革时、面临问题时
- 4、深度需求挖掘三步走：过往合作分析、内在需求分析、目标与计划
- 5、深度需求挖掘五技巧：
有效聆听、深入询问、达成共识、针对提升、高效转化
- 6、深度客户资源连带开发两大技巧：
纵向连带开发技巧、横向连带开发技巧

四、行动力——深度营销行动学习与改善计划

- 1、深度客户关系维护与管理现场行动学习
- 2、深度客户关系维护与管理课后改善计划

第三讲、课程回顾与总结