

续期业务沟通技巧

主讲：金玉成

课程对象：

课时安排：

课程收益：

- 1、掌握心理学知识，抓住客户的心理需求
- 2、客户心理与行为分析
- 3、续收人员如何了解客户心理？
- 4、专业续收人员的价值主张
- 5、客户的个性模式分类与沟通

授课方式：

专题讲授、案例分析、工具分享、互动提问、情景模拟、启发教学

课程大纲：

第一讲、新的销售环境与高端客户销售

一、快速变化的市场

二、高端客户销售的特点

三、高端客户销售的关键

- ◇ 发展关系
- ◇ 建立信任
- ◇ 引导需求
- ◇ 解决问题

四、不同客户的续收策略

第二讲、客户续收心理学——缴费心理与行为分析

一、缴费心理与行为分析

- ◇ 客户为什么会缴费？
- ◇ 续收的核心要素
- ◇ 达成续收的核心

二、续收人员如何了解客户心理？

- ◇ 动机理论
- ◇ 榜样的力量
- ◇ 关键按钮
- ◇ 高续收率模式解析

三、专业续收人员的价值主张

- ◇ 续收心理与续收行为的关系
- ◇ 不同客户的续收流程与专业续收流程
- ◇ 案例研讨 - 客户个性分析

四、客户续收状况分析

- ◇ 完全明确型
- ◇ 半明确型
- ◇ 不明确

五、客户的感知模式

- ◇ 不同感知模式的特点
- ◇ 不同知感模式的对应方法

第三讲、续收客户沟通技巧

一、沟通是“心”与“理”的博弈

- ◇ 沟通重在沟“心”
- ◇ 笑：有笑才有“效”
- ◇ 看：先看才能“侃”
- ◇ 听：能听才得“挺”
- ◇ 问：会问才多“闻”
- ◇ 说：巧说才显“烁”
- ◇ 换位重在“移情”

二、客户的个性模式分类与沟通

- ◇ 表现型沟通模式分析
- ◇ 思考型沟通模式分析
- ◇ 指导型沟通模式分析
- ◇ 亲切型沟通模式分析

第四讲、课程回顾与互动交流