

## 《沟通技巧和营销心理学》

如何降低被客户拒绝的概率？

怎样提高沟通和营销成功率？

客户抱怨、挑剔时怎么办？

怎样说“不”更委婉？

——请让沟通技巧、心理学和“话术”来帮你！



### 课程收益

- 知道商业场所沟通的基本原则；
- 学习并掌握销售话术及营销准备工作；
- 了解营销心理学，熟悉消费者心理活动特点及规律；
- 掌握销售开场白话术，学习产品介绍话术；
- 了解和知道需求挖掘及异议处理的技巧；
- 了解与客户建立长期信任关系和促成成交的办法。

### 参加对象

销售人员、职场各层级员工、电话销售、客户经理、业务代表、业务拓展经理、市场专员以及销售经理等等

### 课时

6小时

### 课程大纲

#### 一、商业场所沟通的基本概念

- 沟通的定义 (分组游戏及讨论)

- 沟通的要素和障碍
- 高效沟通的原则

## 二、有效沟通的技巧 -- 望、闻、问、切

- 观察的技巧
- 聆听的技巧
- 恰当的提问
- 有效的表达

## 三、与不同客户沟通的技巧

- 五种类型的人物性格及相应的沟通技巧
  - 自测：五种性格评定 (小测试)
  - 不同性格下的沟通技巧
- 水平沟通的障碍
- 水平沟通的三种方式

## 四、营销心理学

- 客户购买商品的心理活动过程 (案例分享)
- 影响购买行为的个性心理因素和客户的购买决策
- 影响客户购买行为的社会因素
- 价格心理分析

## 五、销售人员营销时的基本原则

- 尊重原则、互动原则、人性原则 (案例分享)
- 如何说“不” (话术训练)

## 二、销售人员营销前的准备

- 环境准备、物品准备、目的准备
- 分享《准备检查清单》

## 三、销售人员的沟通前开场白 (话术训练)

- 开场白要点

- 常见的错误开场白
- 开场白客户称呼
- 开场白个人介绍
- 几种经典的开场白

#### 四、销售人员的产品介绍方法

- MAN 法则和 FAB 法则 (“三句半”话术训练)
- 独特细节展示、独特过程展示
- 羊群效应

#### 五、客户需求挖掘和异议处理

- 需求挖掘——四级提问法 (话术训练)
- 客户异议处理
- 促成技巧
- 与客户建立长期信任关系的方法