

《客户的拜访与沟通技巧》课程教学大纲

课程名称：《客户的拜访沟通技巧》

课程性质：公开课

教学时数：2小时

教学纲要：

第一章：企业客户的拜访

1. 销售拜访的常见错误
2. 拜访前的准备
3. 如何自我介绍
4. 邀约障碍排除
5. 随时小心我们的“雷”
6. 提问的常见类型
 - ① 暖场类问题
 - ② 确认类问题
 - ③ 信息类问题
 - ④ 态度类问题
 - ⑤ 承诺类问题
 - ⑥ 顾虑类问题
7. 我们会听吗？
8. 我们会说吗？
9. 我们会问吗？
10. 案例：如何建立产品的信任
11. 案例：这张客户信息表的问题在哪里？
12. 本章节落地实操工具：介绍产品的FABE模式
13. 本章节落地实操工具：打动人的KISS原则
14. 本章节落地实操工具：FOCUS问题归类

第二章：客户的心理分析与需求挖掘

壹、客户行为与心理

1. 客户需求理论
 2. 购买场景与心理
 3. 客户的购买动机
 4. 客户需求挖掘
 - ✓ 卖点与买点的转化
 - ✓ 物质需求与精神需求
 - ✓ 短期寻求与长期需求
 - ✓ 方法运用：望闻问切
 - ✓ 激活需求的方法
 5. 如何抓住客户的痛点
 - ✓ 客户痛点形成
 - ✓ 痛点与需求的区别
 - ✓ 不同级别人的痛点
 - ✓ 痛点的挖掘
 6. 购买决策动机的可诱导性
 7. 知觉在营销活动中的作用
 8. 案例：如何增加客户体验感
 9. 案例：360公司CEO谈“痛点”
- #### 贰、客户行为语言的心理分析

1. 眼神的分析与判断
2. 面部表情的分析与判断
3. 肢体语言的解读
4. 语气语调的分析与判断
5. 客户公司地位的判断
6. 客户办公场景的解读
7. 案例：WTO 谈判的启示
8. 案例：肢体语言在谈判中的运用
9. 案例：特朗普的“极限施压”启示
10. 本章节落地实操工具：spin 痛点销售法
11. 本章节落地实操工具：客户分析 RFM 模型
12. 本章节落地实操工具 CRM 数据分析与精准营销