

## 《客户沟通及营销技能提升》课程教学大纲

**课程名称：**《客户沟通及营销技能提升》

**课程性质：**内训/公开课

**授课对象：**业务人员

**教学时数：**一天

**课程收益：**根据企业“提供水务、废弃物和能源管理领域的方案和服务”之行业特点着重围绕 1、沟通谈判 2、情绪（心态）管理 3、微信群营销管理设置课程内容。

**教学要求：**采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，增加课程的实用性。

**教学纲要：**

### 第一章：客户的心理洞察及对策

#### 一、客户常见的心理

1. 上帝心理
2. 炫耀心理
3. 求利心理
4. 求变心理
5. 从众心理
6. 逆反心理
7. 防范心理
8. 权利心理
9. 焦虑心理
10. 同情心理

#### 二、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. 工具：客户分析 RFM 模型
11. 工具 CRM 数据分析与精准营销

### 第二章：客户沟通心理学

#### 一、不同层级的沟通方式

1. 总裁命运共同体
2. 高层精神共同体
3. 中层事业共同体
4. 基础利益共同体

## 二、高级沟通在“魂”魂

1. 相同的价值观
2. 相近的处事方法
3. 学会赞美
4. 走心的沟通-唱和术
5. 关键是我懂你

## 三、不同类型客户的沟通的方法

1. 犹豫不决型客户—— 代替决策
2. 脾气暴躁型的客户—— 说话和气/不触怒
3. 沉默寡言型的客户—— 引导式洽谈
4. 节约俭朴型的客户 —— 算账要细
5. 虚荣心强型的客户—— 多奉承恭维
6. 贪小便宜型的客户 —— 赠品/佣金/礼物
7. 滔滔不绝型客户 —— 抓住重点
8. 理智好辩型客户—— 不抬杠/长话短说

## 四、如何破解客户的抗拒感

1. 巧说反话，迂回攻心
2. 用一点压力促使客户果断下单
3. 欲擒故纵，表露不情愿心理
4. 小恩小惠好做大买卖
5. 巧对客户的价格异议
6. 让利改变客户的心理
7. 同理心使客户与你走的更近
8. 迎合客户的上流阶层意识

9. 用小话题掀起客户的情感大波澜
10. 案例：啰嗦型的客户影响工作怎么办
11. 案例：如何搞定变卦的客户？
12. 工具：SPIN 销售法的运用

### **第三章：高效谈判技能**

#### 一、谈判的要点及策略

1. 高效谈判的 7 个步骤
2. 谈判中易犯的错误
3. 什么是双赢谈判，
4. 谈判的筹码
5. 谈判中的策略
6. 如何破解对方的战术
7. “顽固派”如何打交道
8. 掌握适当的让步策略

#### 二、谈判的价格策略

2. 如何报价及报价的技巧
3. 如何把握报价的尺度？
4. 谈价的注意事项有哪些？
5. 如何谈判结束应该注意的事项
6. 如何帮客户下决定

### **第四章：客户逼单的方法**

#### 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
- 案例：360 公司 CEO 谈“痛点”
- ## 二、客户的成交方法

1. 搞定客户的四项基本原则
2. 客户成交预测五步法
3. 客户成交的“六脉神剑”
4. 成交的七大信号
5. 成交的二十二种方法
  - ① 直接要求成交法
  - ② 非此即彼成交法
  - ③ 最后机会成交法
  - ④ 激将成交法
  - ⑤ 假设成交法
  - ⑥ 小点成交法
  - ⑦ 保证成交法

。 。 。 。 。 。

6. 工具：客户企业关键的两张图

## 第五章：营销人员的心态管理

### 一、营销人员最求成功的心态

1. 追求目标
  - 1) 目标的价值
  - 2) 工作为什么累？
  - 3) 学会“投降”

- 4) 突破与冒险
- 5) 同步就是快乐
- 2. 积极正面
  - 1) 零售业特性
  - 2) 吸引力法则
  - 3) 感性与理性
  - 4) “可能性”思维
  - 5) 想要还是一定要
- 3. 拥抱结果
  - 1) 追求结果
  - 2) 尊重结果
  - 3) 改变结果
- 4. 责任担当
  - 1) 责任者和受害者
  - 2) 机会是挑出来的
  - 3) 我是一切的根源

## 第六章：微信 20 个营销技巧

- 1. 微信里面有分组
- 2. 发朋友圈每天 3-5 条比较适中，生活和产品推广穿插发
- 3. 图片随意，但是要有亮点，要有底蕴，不要刷屏，让别人反感。
- 4. 用提问的方式发朋友圈，每个人都需要存在感，互评就拉近了关系。
- 5. 结合热点事件去发朋友圈等，
- 6. 多发真实的客户送货效果图，客户见证比什么都管用，
- 7. 在要突出你重点的地方加上一些常用的符号和表情，
- 8. 朋友圈的文案最好是原创，
- 9. 必须要有噱头，最好是能真诚一点，关注送礼品
- 10. 内容要多样化，不能太单一，尽量做到真实，贴近你的圈子。
- 11. 朋友圈配图数量和技巧
- 12. 多手动去给别人点赞，拉近关系。
- 13. . . . . .