

# 客户沟通的方法与策略

## 课程大纲

### 培训目标：

根据学员单位的实际情况，从人际沟通的基本功开始进行训练，同时针对销售实战中与客户沟通过程中的具体场景，进行沟通准备、不同类型客户的针对性沟通、产品介绍沟通、客户抱怨处理沟通等各种场景进行练习，达到学以致用效果。

**培训时间：**一天

### 培训大纲：

#### 第一部分：人际沟通的基本功

引导案例：这样的沟通是否有效？

失败案例分析：为什么被客户直接拒绝？

赢得对方好感的沟通秘诀

如何进行有效倾听

倾听的四大要点

如何设计对方感兴趣的话题

案例分析：原一平的“轮盘话术”

沟通中的赞美技术分析

以认同为主体的沟通模式

案例分析：他如何赢得客户心

沟通中的察言观色的技巧

赢得对方信任度的同步法则

案例分析：如何与袁隆平沟通

如何利用“互惠法则”让客户认同

案例分析：KTV的促销花招

让客户舒心的“同理心沟通”

如何选择不同的沟通渠道

书面沟通与口头沟通的结合

如何选择好沟通时机

如何与不同类型的客户沟通

九型人格与沟通技术

各型客户的针对性沟通技巧

角色扮演练习：第一次打交道的客户沟通

#### 第二部分：营销沟通的实战技巧

营销中客户沟通目的分析

1、加深客户印象

让客户留下深刻并且良好影响的三招

2、推进与客户之间的感情

跟客户深入交往的沟通策略

案例分析：利用客户关怀推进关系

3、了解客户具体需求

了解客户的负面使用经验

案例分析：谈恋爱与做销售的共同点

客户需求与冰山理论

如何了解客户的潜在需求

情景游戏：猜透我的牌

4、专业化产品介绍

产品介绍沟通基本功：三段式产品说明

产品说明的注意事项

情景演练：构图式销售法

如何使用“数字陷阱”

5、处理客户异议

面对客户刁难的三板斧

如何理解客户的“习惯性挑剔”

如何使用“延时处理法”

案例分析：奥迪汽车如何面对“烧机油”

实战演练：客户异议处理

6、有效处理客户抱怨与投诉

客户抱怨的目的分析

应对客户投诉的七大流程

如何运用开放式沟通了解情况

如何利用封闭式沟通获取客户的要求

关闭抱怨必须讲四句话

情景演练：应对客户抱怨

结训分析与行动计划