

客户经理谈资

课程收获

- ◆ 通过肢体语言破解及性格分析彻底洞察双方真实想法；
- ◆ 改善沟通态度，创造和谐沟通气氛；
- ◆ 区分谈判对象，消除沟通障碍，善用沟通策略，完成沟通目标；
- ◆ 通过培训让学员认识沟通、提升沟通，从而轻松愉快地达成个人目标。
- ◆ 和谐客户关系，拓展人际关系，达成交往目标。

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：客户经理

培训时间：1天

培训形式：现场讲授、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

模块一：客户经理提升谈资能力的前提——个人心态与情绪的调整

- 一切从“心”开始
 - 常见的不良心态
 - 常见的沟通态度
 - 让人无路可退的退缩型态度
 - 让人孤单的侵略型态度
 - 让人享受的积极型态度
- 调整不良心态的技巧

模块二：客户经理谈资实战技术之一——肢体解读与沟通应用

- 透视身体语言的秘密
- 破解脸部非语言行为
- 破解脚与腿的非语言行为
- 破解手臂的非语言行为
- 破解手部的非语言行为
- 破解腹、胸与肩的非语言行为

模块三：客户经理谈资实战技术之二——性格解读与沟通应用

- 性格与个性的透视
- 个性掩盖之下的性格透视
- 性格色彩测试及分析
- 不同性格优劣势解析
- 不同性格客户的说话技术

模块四：客户经理实战技术之三——个人魅力形象的打造

- 第一印象是什么？在人际交往中如何给自己加分？
- 中高层商务人士的仪容仪表要求
- 商务着装的原则与穿戴技巧
- 人类最美丽的无声语言——微笑动人

模块五：客户经理实战技术之四——左右逢源的交际能力

- 如何正确的打招呼
- 如何有效的进行介绍
- 如何正确的握手
- 通过位次了解客户身份——小座位，大学问
 - 您了解座次安排吗？

- 座次安排有什么规则？
- 不同场合座次安排中的大学问
- 宴会时的座次安排
- 合影时的位次排列
- 乘车座次安排
- 馈赠礼仪
 - 需不需要送礼
 - 如何选择合适的礼品
 - 赠送礼品的具体操作
- 舌尖上的中餐礼仪
 - 中餐礼仪的起源
 - 如何点菜和敬酒
 - 巧妙得体的化解特殊情况
 - 使用餐具有哪些禁忌？
 - 细节决定素质

