

《演讲与呈现技巧提升-如何把客户变成回头客》

——客户沟通技巧培训实操

主讲老师：杨明

【课程背景】

商务演讲渗透于工作的方方面面，从最基本的日常工作汇报和发言、向客户推销产品和服务，到各种大型重要场合的发言和演说，其关键地位日益显著。如何调整状态，以最佳形象在公开商务场合中展现个人魅力？如何找到适合自己的演讲风格？本次课程，全方位剖析商务演讲的内在机理、外在表现以及对商业的影响力，助力客户开发—提升客户二次复购率。

【课程收益】

- 1、陈述商务演讲与提案的思考立意与出色临场表现的技巧
- 2、描述通过特殊环节，把演讲从平淡变为精彩的方式
- 3、学会发问技巧和顾问式销售

【课程特色】提升新员工商业演讲口才与临场应变能力，增加企业客户谈判成功率

【课程时间】1天，6小时/天

【课程对象】企业新员工

【课程大纲】

课前案例

三个商贩销售水果—洞察客户核心需求，增加客户复购率

第一部分：商务演讲实战篇一

1、商务演讲技巧与说服力表达

- 1) RDF(reality distortion field) ——演讲说服的基本技巧
- 2) FAB 的演讲框架搭建及演练
- 3) 增加演讲说服力的实战技巧及训练

2、商务演讲技巧之清晰化结构

- 1) 做好演讲的四要素 —— 一个开场 一个故事 一个感悟 一个理念
 - ◇ 实战训练：以小组为单位 设计一个商务演讲框架
- 2) Benefit 的价值运用
 - ◇ 互动的五种方式及运用
 - ◇ 演讲实用的破冰技巧 —— 『了解你的听众』
 - ◇ 演讲要点与对应活动

第二部分：商务演讲实战篇二

1、商务演讲技巧之声音感染力训练

- 1、实战训练：语速 停顿 重音 抑扬 节奏 现场训练
- 2、语音语调运用的三大要点
- 3、重音的位置
- 4、重音技巧与画面感语言的巧妙融合

2、商务演讲之语言运用技巧

- 1、SHUTTING POINT (直指人心的语言)

- 2、口语化的呈现
- 3、让语言呈现准确简洁的三大技巧
- 4、公众演讲的十种开场白及八种结尾结尾模板介绍

第三部分：客户沟通技巧

1、做个处处受欢迎的人

- 1) 与人沟通的三大关键
- 2) 如何做个客户喜欢的人（情商、同理心、共情、倾听）

2、学会发问的技巧

- 1) 如何问开放式问题
- 2) 开放式问题在销售中的作用
- 3) 引导—启发—共创 客户表达核心需求

3、客户关系

- 1) 如何提升关键客户关系
- 2) 如何正确理解与分析客户的需求

第四部分：顾问式销售—增加客户复购率

1、顾问式销售流程

- 1) 顾客八大心理阶段
- 2) 顾问式销售话术设计流程

2、客户需求分析

- 1) 敏感度：捕捉客户日常细微话语中的问题点，制造话题—引出需求
- 2) 产品熟悉度：熟悉掌握全链产品，引导客户把小问题变成大问题，促成大单

3、销售高手应有的心态

- 1) 保持平常心
- 2) 以结果为导向
- 3) 保持自信积极的心态
- 4) 100%相信你的产品；100%相信自己

4、价值呈现

- 1) 如何向客户高效传递信息
 - a 如何进行企业与个人高标准的品牌包装
 - b 如何向客户进行体系化的信息传递