

《魅力营销技巧与 NLP 阳光心态训练》——许晋

第一单元 营销本质及客户经理定位

- ✓ 企业竞争的核心
- ✓ 如何理解客户营销
- ✓ 什么是营销及营销的本质
- ✓ 客户营销与一般产品的营销区别
- ✓ 营销中一定要思考的三个角色
 - ✚ 实战演练：某一客户的营销步骤
 - ✚ 某区域客户的营销步骤
- ✓ 如何制订自己的营销目标和营销计划
- ✓ 目标决定你的工作状态和工作思路
- ✓ 推动自己目标实现的三张报表
- ✓ 目标客户角色细分与分析
- ✓ 目标客户深度挖掘的方法技巧

第二单元 如何建立大客户客情关系

- ✓ 理解客户三的思维
 - ◇ 客户关系的基础
 - ◇ 客户关系发展的四种类型
 - ◇ 客户关系的意义与识别
- ✓ 做关系的总体策略和具体技巧
 - ◇ 建关系的技巧（从无到有）
 - ◇ 做关系的技巧（提升加深）
 - ◇ 拉关系的技巧（拉来拉满）
 - ◇ 用关系的技巧（借用资源）
 - ✚ 实战练习：建立一份客户档案
 - ✚ 实战练习：客户组织关系分析图
- ✓ 如何找到客户关键人
- ✓ 与客户建立亲和力的具体方法和工具
- ✓ 认识你的客户性格及沟通方法

✚ 案例：在客户服务导入过程中应该拥有什么样的心态

✚ 案例：百善孝为先

第五单元 NLP 心理学知识在心态管理中的应用

- ✓ NLP 的概念
- ✓ 人们的行为思考六个层次
- ✓ NLP 在激励中的应用
- ✓ 突破信念的三个方法
- ✓ 有效利用 NLP 语言来进行情绪沟通与管控
 - ◇ 同事拒绝你行为的背后信念是什么？
 - ◇ 如何认同别人的观念
 - ◇ 如何带动别人的情绪
 - ◇ 多说积极的语言
 - ◇ 不断重复和激励别人
- ✓ 如何利用心理学有效激励别人
- ✓ 三种人的认识和沟通方法
 - ◇ 视觉型的识别与沟通
 - ◇ 听觉型的识别与沟通
 - ◇ 触觉型的识别与沟通

✚ 案例互动：如何跟客户有效沟通

✚ 视频：夫妻像给我们什么启发

✚ 演练：识别三种类型的人及沟通技巧

第六单元 情绪管理与应用

- ✓ 情绪管理与阳光心态
 - ◇ 正确认识情绪
 - ◇ 成就的 80%由情绪决定
 - ◇ 人与人之间最大的差别是什么
 - ◇ 如何才能作为情绪的主人

第三单元 大客户服务技巧

- ✓ 产品展示的 4 种方法
 - ✓ SPIN 的问话及深度挖掘客户需求技巧
 - ✓ 如何设计和展示方案
 - ✓ 客户营销中如何维护客户关系
 - ✓ 客户满意度 VS 客户忠诚度
 - ✓ 如何让客户从满意到忠诚
 - ✓ 如何从客户深度维护到客户营销
 - ◇ 客户重复营销
 - ◇ 客户交叉营销
 - ◇ 客户转介绍营销
- 🚩 案例分析：某客户经理让客户转介绍

第四单元 客户异议处理及成单方法

- ✓ 客户成单的常见借口及演练
- ✓ 客户拒绝成交的 5 大原因
- ✓ 客户常见的异议处理技巧
 - ◇ 解决异议的逻辑
 - ◇ 人性行销公式：认同-赞美-转移-反问
 - ◇ 处理成交异议的具体话术
 - ◇ 具体方法与处理话术
- ✓ 为客户寻找购买理由
- ✓ 客户成交的 6 种暗示
- ✓ 快速成交的 7 种方法
- ✓ 职业化态度——阳光心态是关键
 - ◇ 积极心态修炼技巧
 - ◇ 责任心态修炼技巧
 - ◇ 坚韧心态修炼技巧
 - ◇ 感恩心态的四个层次

- ◇ 情绪与压力管理：
 - A、正确理解情绪和压力带来的正面及负面效应，学会自我调控的基本方法和技巧；
 - B、通过引入冥想和反思，进行压力的舒缓、释放，切实掌握压力自我调节的技巧。
- ✓ 如何管控情绪，保持阳光心态情
 - ◇ 了解自己的性格
 - ◇ 适当表达自己的情绪
 - ◇ 以合宜的方式纾解情绪
 - ◇ 情绪管控的同理心
 - ◇ 社交技巧的培养
 - ◇ 尊重与赞美
 - ◇ 理解与包容

🚩 案例：学会情绪管理

🚩 演练：学会自我催眠和情绪管理

第七单元 阳光心态与团队协作

- ✓ 阳光心态在团队合作中的重要性
 - ✓ 团队协作
 - ◇ 团队意识：从全新的视角审视“团队”，真正理解“团队”对自己的重要性
 - ◇ 团队沟通：通过完成“不可能完成的任务”体会团队的强大力量
 - ✓ 团队协作
 - ◇ 明白自己在团队中的重要性，体会“学会成就他人”对团队的重要性
 - ◇ 团队分享：敞开心扉，接纳自我和他人
- 🚩 体验式环境，阳光心态给我们带来的帮助