

陌生客户拜访与面谈技巧

【课程背景】

我们的工作中，要拜访不同类型的客户，如何提高陌生客户的效率，拜访陌生时如何进入客户的频道呢？

在日常拜访中，我们会遇到这样的情况吗？

你是否能够自如控制整个沟通洽谈的局面？

如果沟通洽谈陷入僵局，如何打破，用什么方法打破？

与不同性格决策人的沟通洽谈有什么技巧？

沟通洽谈中采用哪些沟通技巧能取得客户的信任？

明智、有效、友善是衡量沟通洽谈好坏的三个标准

没有人愿意为一个不明智的结果耗费时间和精力去交流、沟通，甚至讨价还价。

时间越长，沟通洽谈的成功率越低，双方耗费的人力、物力和财力越多。

【课程受益】

- 一、了解沟通洽谈的基本要领
- 二、了解应对对手的战术
- 三、把握建立沟通洽谈优势的方法

【课程特色】

- 一、独特的体验式教学，学员参与性更强
- 二、理论结合实务，让您掌握解决实际问题的方法
- 三、句句都是经验之谈，让您在最短的时间汲取成功者的方法与经验

【课程对象】

销售经理、销售人员、客户经理/主管

【课程内容】

第一讲、客户开发和管理

一、销售前的准备

- 1、目标及策略设定
- 2、客户需求的分析
- 3、销售管理必备的工具

二、日常业务管理

- 1、目标管理
- 2、时间管理
- 3、行为管理和行动策略
- 4、自我绩效管理

三、接近客户

- 1、接近前的准备
- 2、接近客户的方法
- 3、四种常规的约见对策

四、客户拜访的综合技能

- 1、区域市场开发与规划
- 2、新客户开发方法与技能
- 3、两表一图管理

《客户分级档案表》 《拜访计划表》 四项思考

《客户区域分布图》

第二讲、有所不为：避免与客户沟通洽谈中的禁忌与误区

- 一、 语言禁忌
- 二、 服饰禁忌
- 三、 沟通洽谈心理禁忌
- 四、 不要轻易亮出自己的底牌
- 五、 沟通洽谈话题禁忌
- 六、 与不同类型客户沟通洽谈的禁忌
- 七、 避免沟通洽谈陷入无意义的争执

第三讲、掌握沟通洽谈开局的主动权：抓住与客户沟通洽谈的先机

- 一、 轻松入题
- 二、 握手与名片使用技巧
- 三、 化解对方的疑虑和戒备
- 四、 营造良好的沟通洽谈气氛
- 五、 三种开局技巧
- 六、 从客户关心的话题开始，学会吊对方胃口
- 七、 观察不同客户性格和心理特征

练习：开局技巧

第四讲、真诚胜于技巧：与客户沟通洽谈中的攻心术

- 一、 不做“大忽悠”，沟通洽谈以诚信为主

- 二、 会微笑的人到处受欢迎
- 三、 先交朋友后做生意
- 四、 学会给客户面子
- 五、 别想占尽便宜
- 六、 沟通洽谈中如何与客户求同存异
- 七、 精诚所至金石为开

第五讲、进入客户的频道

一、客户类型分析

- 1、收入分析
- 2、岗位分析
- 3、DISC 性格分析

二、3个分析技术

- 1、互动：沟通对象脾气大吗？
- 2、互动：沟通时机对吗？
- 3、互动：沟通对象与你有心里障碍吗？

三、建立好感

- 1、晕轮效应
- 2、建立亲和力
- 3、树立自信

四、自身的准备

- 1、材料内容的准备

2、目的态度的准备

3、心理情绪的准备

4、了解场地的准备

5、身体状态的准备

五、分析听众的准备

1、身份地位

2、年龄大小

3、男女比例

4、文化背景

5、文化水平

6、经济收入

7、所持态度

第六讲、和客户打开话匣子的技巧

一、赞美

1、首因效应

2、赞美三宝

3、眼勾手抓（视频欣赏：爱君如梦）

4、声拉话打

二、投其所好

1、视觉

2、听觉

3、嗅觉

4、味觉 □

学员演练：如何赞美农贸市场档主

三、**实事播报**

1、国际要闻

2、国内时事

3、行业动态

4、公司活动

四、**巧问问题**

1、封闭式问题

2、开放式问题

五、**互惠互动**

1、给我一点茶叶

2、热乎乎的星巴克

3、你的早餐

六、**讲个故事**

1、6大步骤

2、三五成群、抑扬顿挫

3、三分理性、七分感性

七、**做个活动**

1、示范展示

2、积极参与

八、开门见山

- 1、直奔主题
- 2、快刀斩乱麻

学员演练：如何给公司人事总监讲个故事

第七讲、沟通表达的三种语言的方法

一、73855 法则

- 1、文字语言
- 2、声音语言
- 3、肢体语言

二、语言表达训练

- 1、游戏：依葫芦画瓢
- 2、全员参与
- 3、学员分享体验

三、感染力训练——语音语调语气

- 1、声音 16 真言
- 2、停顿的运用
- 3、情绪感染力训练

演练：学员语速训练

四、肢体语言

- 1、游戏：快乐传真
- 2、全员参与

3、学员分享体验

4、肢体表达训练

第八讲、处理僵局技巧

一、产生僵局的原因

1、谈判双方角色定位不均等

2、事人不分

3、信息沟通的障碍

4、其他

二、避免僵局形成的态度

1、欢迎反对意见

2、保持冷静

3、欣赏对方

4、敢于承认错误

5、语言要适中，语气要谦和

6、积极探寻对方的价值

7、抛弃成见，正视冲突

8、认真倾听

三、应对僵局的技巧

1、先肯定后否定

2、先提问后否定

3、先重复后削弱

4、列举事实法

5、以理服人法

6、归纳概括法 (T型图)

7、幽默法

四、 心怀客户以情动人

1、‘微’力无穷

2、网遍天下

3、情“声”谊长