

挖掘客户心声 (VOC) 的技巧

概述

客户的心声对于企业的经营至为重要。客户会进行购买是因为，他认为这个购买可以改变他的现在状态，而背后推动购买的欲望就是『客户的心声』。谁掌握客户的心声，谁就拥有市场。但问题是客户为什么要告诉你 - 他的心声呢？

在本课程就专注于如何挖掘客户的心声，如何创造一个信任的氛围，让客户开放态度愿意将心中的想法、态度及顾虑分享出来。因此，本课程的内容：

- 了解客户所面对的环境和竞争架构，可以站在客户的立场来思考，进而有效地准备并展开提问。
- 展开对话所需要的基本技巧，让客户能够自在地互动，在轻松和专注的状态下进行对话。
- 在拜访的开始就建立一个正面及开放的氛围，让客户清楚了解这次拜访的目的，建立客户的安全感。
- 挖掘客户心声的提问，如何应用容易回答的问题，将客户置于一种放松却专注的状态，愿意回答我们的提问。又如何使用不同的提问技巧，让客户分享他的心声。

课程特色

- 课程进行的时间分配：
 - 技巧解释：20%
 - 技巧演示：20%
 - 学员技巧练习：60%
- 前两个单元为拜访前的准备，后两个单元为拜访现场的场景
- 整个课程的进行，完全以客户为中心地去了解客户的心声，不做任何销售的推荐
-

《挖掘客户的心声 (VOC) 技巧》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场 (客户方) • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	20分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 拜访前的调研及研究	<ul style="list-style-type: none"> • 客户心声的定义 • 三种改变欲望的原因 • 事实及观点的不同 • 客户的环境架构 • 客户的竞争架构 • 客户的计划架构 • 活动：客户可能情境分析 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论
第二单元 展开对话的基本技巧	<ul style="list-style-type: none"> • 建立信任的方法：经验、组织、推荐、你 • 五种助语的使用 • 问题的类型：开放式及限制式 • 3F 倾听模型 • 对话的其他技巧 • 活动：技巧的练习 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 二人角色扮演
第三单元 建立安全感的开场	<ul style="list-style-type: none"> • 建立关联的暖场 • 建立安全感的开场 • 活动：暖场及开场的练习 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 二人角色扮演
第四单元 挖掘心声的提问	<ul style="list-style-type: none"> • 工具介绍，用为速记及汇总使用 • 简单的问题，进入状态 • 6L 的提问逻辑结构 • 上堆的提问 • 下切的提问 • 结构性的提问 • 活动：提问的练习 	130分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演
	总课时长度		6 小时 30 分

休息时间：上下午各一场 15 分钟休息
中饭休息时间：1 个小时

