

# 《高端销售与服务技巧》

主讲：王刚

## 【课程背景】

企业间的市场竞争日益激烈，谁能长期拥有客户就能保持不败之地。而与客户建立良好的沟通，又是有效开发和持有客户的不二法门。将顾客心理学、性格分析、客户行为学知识融入到我们的日常销售沟通中，将有助于我们对客户友好区别对待，针对性沟通，建立良好的关系，最终赢得销售。

## 【课程收益】

- ✓ 掌握销售中有效沟通策略与方法；
- ✓ 了解不同类型客户沟通技巧；
- ✓ 通过专业模型识别客户类型；
- ✓ 学会从客户性格、心理、购物行为了解客户；

【课程对象】 销售经理、区域经理、店长、销售顾问、客户经理等

【课程时间】 3天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 沟通篇：以目标为导向的销售沟通

#### 第一章：沟通技巧总论

- 盘点你的工作
- 澄清几个与沟通有关的常见误会
- 一、组织内外常见的沟通问题
  1. 纵向沟通不畅
  2. 横向沟通不畅
  3. 高效沟通的最终目的
    - 课堂游戏:多赢
    - 共赢 or 公平
- 二、沟通的定义（模型、目的、本质）
- 三、主动沟通，把你的想法销售给其他人
  1. 沟通的方式（语言、非语言）
  2. 沟通的时机
  3. 沟通的对象
  4. 沟通中的障碍（内在、外在）
- 案例分析：父与子的对话（之一）

#### 第二章：有效沟通的基本流程

- 一、沟通前的准备
  - 设定自己的目标

二、人际沟通的先决条件：用别人喜欢的方式而不是你习惯的方式与他人沟通

三、人际沟通的步骤-把主张“销售”给他人

1. 建立信任
2. 了解对方观点与立场和期待的价值
3. 发表自己的观点与立场和能提供的价值
4. 处理异议，探讨合作方案
5. 确认行动计划

四、人际沟通中基本技巧 ---望、闻、问、切

第三章：怎样有效地接受信息

一、张开你的眼睛—观察技巧

二、打开你的耳朵—倾听技巧

- 案例分析：父与子的对话（之二）

1. 倾听的重要性

- 课堂练习：良好的倾听技巧—商店打烊时

2. 造成无效地“听”的几种常见原因
3. 如何进行有效的倾听

第四章：怎样有效的反馈信息？

一、说的艺术—表达技巧

1. 怎么说的比说了什么要重要得多

- 课堂练习：沟通中多余的那句话

2. 工作中的有效表达技巧——FABE

- 课堂游戏：一线生机

二、说的艺术—提问技巧

1. 提问技巧：漏斗式
2. 问题的类型
3. 让对方有话可谈
4. SPIN 销售技巧

三、谈判——沟通的一种高级表现形式

第五章：知己知彼，沟通致胜

一、认识自我：你是一个什么样的人

- 课堂测试：我属于哪一种特质

二、一把钥匙开一把锁：客户类型分析

- 课堂讨论：销售中你曾经遇到过怎么奇葩的客户

1. 驾驭型客户沟通原则与模式
2. 表现型客户沟通原则与模式
3. 平易型客户沟通原则与模式
4. 分析型客户沟通原则与模式

## 服务篇：创造无与伦比的客户体验

第六章：生意的本质——经营客户

- 一、什么是无与伦比的好服务？
  - 规范的服务
  - 个性化的服务
  - 增值服务
- 二、客户满意度
  - 客户满意与客户忠诚的关系
  - 客户满意的公式：客户满意 = 客户实际感受 - 客户期望值

## 第七章：规范的服务——诚意满满的客诉处理

- 一、客户为何会投诉
- 二、客户希望通过投诉得到什么
- 三、客诉处理的基本原则
- 四、有效处理投诉五步曲
  - 1. 鼓励客户发泄
  - 2. 充分道歉
  - 3. 收集信息
  - 4. 让客户参与解决意见
  - 5. 跟踪服务
- 五、处理客诉用于不要说的话

## 第八章：增值的服务——平凡之外的惊喜

- 一、客户的四个基本需求
  - 1. 受欢迎的需求
  - 2. 被重视的需求
  - 3. 享受舒适的需求
  - 4. 被理解的需求
- 二、优质服务的“三个境界”
  - 1. 让顾客满意
  - 2. 让顾客惊喜
  - 3. 让顾客感动
- 三、服务当中的三个机会
  - 1. 当你准备向客人说不时，……
  - 2. 当客人有个性需求时，……
  - 3. 当客人有困难需要帮助时，……
- 四、优质服务的“四个之前”
  - 1. 预测顾客需求，要在顾客到来之前；
  - 2. 满足顾客需求，要在顾客开口之前；
  - 3. 化解顾客抱怨，要在顾客不悦之前；
  - 4. 给顾客一个惊喜，在顾客离店之前。
- 五、管理客户的期望值
  - 1. 客户期望值的来源
  - 2. 满意的客户 Vs. 不满意的客户
- 六、标杆学习：星巴克客户服务五原则
  - 1. 诚心诚意

2. 体贴关怀
3. 精通专业
4. 全心投入
5. 期望与惊喜

## 第九章：个性化的服务——一见“清”心的客户心理学

- 一、为什么要了解客户心理学？
- 二、从一见“清”心到一见倾心
- 三、通过表情透视人心
  1. 人类会伪装自己的表情
  2. 眼睛是心灵的窗户
  3. 面部表情堪称情感的雄辩家
- 四、通过行为举止透视人心
  1. 手比嘴还会说话
  2. 心里越着急，脚下的动作就越多
  3. 从小动作来捕捉人心
- 五、通过讲话方式洞悉人心
  1. 口头禅暴露性格
  2. 借口中隐含的心理
  3. 透过声音体会对方的心理状态
- 六、通过化妆穿戴洞悉人心
  1. 从服装看性格
  2. 从颜色的喜好反映性格
  3. 闻香识女人
  4. 眼镜背包藏不住
- 七、九型人格与销售
  1. 九型人格的介绍
  2. 九型人格中各类性格的识别与分析
    - 性格特点
    - 主要行为
    - 标志性言行
    - 代表性人物
    - 判断重点
  3. 九型人格与日常销售的链接