

《高情商的沟通技巧》

(标准版：12 课时)

【课程背景】

我们在销售工作中常常会有以下问题：

知道和客户建立关系很重要，不知道如何和客户建立好信赖关系

知道客户需求很重要，不知道如何真的了解客户需求

知道解决客户异议很重要，不知道如何恰当的解除客户异议

面对客户不同部门的诉求，如何对待和满足不同的需求？

面对客户的误会指责，不知道如何应对，除了无限制的讨好，还有别的方法吗？

人际活动中，如何能高情商的互动、沟通中照顾到方方面面，让他人感受良好？

沟通当中如何练习更多角度的思维，更好的处理事情？

销售人员的影响力和沟通技能绝不仅仅体现在沟通的技术和技巧上，更多的是在洞悉人性、熟知心理的修养中，掌握更多心理学在沟通中的应用，达到更好的效果。

本课程适合于具有基础的沟通技能，或者具有一定心理成熟度的学员，使得学员们进一步提升人文素养、提高对人性的洞悉能力、从而更好的解决职场人文类的问题。

【授课方式】 授课 + 案例讨论 + 角色体验 + 互动分享 + 现场行动

【课程收获】

- 1、洞悉人性、提升销售人员的情商和心理管理能力
- 2、通过高情商的沟通力提升沟通能力
- 3、学习共情沟通技术、提升个人沟通能力
- 4、掌握逆向思维，有效的处理各类销售情况
- 5、提升情商沟通力，能灵活有亲和力，和他人形成良好的人际互动

【授课对象】

销售经理

【课程大纲】

第一讲、沟通中的情商与人际互动

- 1、什么是情商
- 2、高情商的“让人舒服”
- 3、低情商的五大表现
- 4、情商如何影响人际互动
- 5、测试：《标准工作情商测试》

第二讲：销售人员构建高情商的核心能力：共情力

一、共情力的自我测评

- 1、小测试：遇到这种情景，你的反应和回应是什么？
- 2、不同的回应方式体现了：每个人在“共情力”方面的现有状态
- 3、理论模型：共情力潜意识应对的五大模式以及表现
 - 4、自我感知：你的共情力状态体现在哪种模式为主

二、共情力的构建

- 1、共情力的核心：感受和需要
- 2、感受力构建的四个步骤：SAVE 法（看见、接纳、表达、回应）

- 1) 以上图片分别是什么感受
- 2) 这些感受可能的情境是什么
- 3) 案例中六个对话场景是如何更好的表达出他人的感受的
- 4) 怎样回应感受
- 3、回应需要的三个步骤：SEE法（看见、询问、回应）
- 1) 我们人类通常都有什么样的需要？
- 2) 案例练习：遇到这种场景，你如何用一分钟时间说服他人？
- 3) 案例分析：如何做才能更好的看见他人的需要？
- 4) 案例分析：面对客户不同部门的不同诉求，如何对待和满足不同的需求？
- 4、案例：工作中两例销售案例和生活中的一例案例
- 1) 这样的对话问题是什么？
- 2) 他人的什么感受没有被看见？什么需要没有被满足？
- 3) 你会怎样回答？

第三讲：销售人员高情商的沟通技术

- 一、他人表达的时候：关注他人的感受 and 需要
- 1、情商低的错误：指责、诛心、给建议、评判、证明自己对、讨好
- 2、好的倾听：好奇、中立、关注、温暖
- 3、工具：倾听的3R
- 4、案例：客户的抱怨
- 二、正确的表达自己
- 1、解决问题：如何正确的表达自己而不被误解
- 2、模型：错误表达自己的三种方式
- 3、应用工具：自我表达的四个步骤
- 4、练习场景：在工作场景下如何表达
- 三、针对需要的提问
- 1、问细节、问感受、问需要
- 2、案例分析：
- 四、高情商的十大表现

第四讲：销售人员的逆向思维

- 一、资源导向：还有什么？
- 二、空间导向：相对的思维模式
- 三、未来导向：发展的思维模式

第五讲：不同类型的销售人员如何提升情商，发挥优势

- 一、讨好型销售人员如何提高情商
- 1、界限：界限不明，将他人的感受背负在自己身上。
- 2、工具：分离&界限
- 二、指责型销售人员如何提高情商
- 1、自我觉察：事件 - “故事” - 感受

- 2、方法：指责型人格人际交往中，自我觉察的五个步骤
- 三、超理智型人格如何提高情商