

# 铁塔市场人员商务谈判与客户拓展能力提升

**【课程对象】** 铁塔市场人员

**【课程时间】** 2天

**【讲授方式】** 理论授课+案例讨论+模拟训练+视频分享

**【课程目标】**

- 了解如何通过客户的要求来洞察客户需求的方法，提升沟通的效果；
- 掌握服务反馈和客户期望值管理的技巧，提升沟通谈判的成功率；
- 了解基本的服务和拜访礼仪，掌握客户陌拜过程中的技巧和关键话术；
- 提高商机挖掘、商机推进和关系维系的技巧，提升营销成功率。

**【课程大纲】**

## 第一部分：市场人员工作胜任素质分析

- 如何看待目前铁塔市场人员这份工作
  - ◇ 市场人员，你究竟为了什么而工作
  - ◇ 公司给了市场人员最有价值的东西是什么
  - ◇ 如何通过这份工作实现自我增值
- 优秀市场人员的基本素质
  - ◇ 会服务
  - ◇ 懂营销
  - ◇ 善沟通
  - ◇ 能协调

## 第二部分：同运营商及业主沟通谈判过程中的技巧提升

- 高效沟通谈判的 C—NPE 模型
  - ◇ 站在公司的立场
  - ◇ 涵盖对方的角度
  - ◇ 紧扣对方的需求
  - ◇ 提供问题解决建议

- ◇ 体察管理双方的情绪
- **谈判过程中的“忌语”**
- ◇ 你应该……
- ◇ 你可能不明白……
- ◇ 这方面不归我们负责……
- ◇ 我们的业务流程是这样的……
- ◇ ……
- **三种经典的引导式沟通策略**
- ◇ 以我为主—减少对立，减少指责
- ◇ 反话正说—用你的正面思维影响和引导对方
- ◇ 趋利避害—做一个有说服力和影响力的人
- ◇ **话术整理：运用上述的方法进行与运营商或业主谈判时的话术撰写**
- **建立融洽关系的沟通技巧**
- ◇ 同理心表达—核心在于理解的内容
- ◇ FFC—让对方瞬间建立成就感的说话方式
- ◇ **视频分享：服务人员两次与客户沟通的结果有何不同**

### 第三部分：市场人员沟通过程中的进阶谈判技巧

- **谈判前的准备**
- ◇ 形象的整理/信息的收集
- ◇ 目标的确立/策略的制定
- ◇ 预案的设计/底线的设定
- **清晰对方沟通的要求和需求的区别**
- ◇ 对方的要求和需求的关系是什么
- ◇ 需求挖掘过程中的倾听技巧
- ◇ 全面了解对方需求的提问技巧
- ◇ **视频分享：市场人员如何挖掘和引导客户的需求的**
- **谈判及促成技巧**
- ◇ 谈判过程中客户常见的心理特征
- ◇ 方案谈判过程中的异中求同思维

- ◇ 变换节奏法/资源置换法
- ◇ 学会把球踢回去，让对方知难而退
- ◇ **现场演练：运营商拖延回款如何谈判/业主故意抬高续租价格，如何沟通**

#### **第四部分：行业客户陌生拜访开场技巧与服务礼仪**

- **拜访场景中的商务会面礼仪**
  - ◇ 同客户会面介绍的礼仪（单独见面/有领导随访）
  - ◇ 握手的礼仪
  - ◇ 递送名片的礼仪
  - ◇ 乘坐工作电梯的礼仪
  - ◇ 公务乘车的礼仪
  - ◇ **情景模拟：分小组模拟与客户会面时的礼仪，并进行总结**
- **客户的陌拜破冰技巧与关系建立**
  - ◇ 破冰在营销拜访中的意义
  - ◇ 破冰成功的标识是什么
  - ◇ 陌拜破冰五部曲在实战中的应用
  - ◇ 闲聊时，如何避免把天“聊死”
  - ◇ **情景演练：市场人员运用“破冰五步法”进行陌拜开场破冰话术的演练**

#### **第五部分、营销拜访过程中的商机挖掘与推进**

- **我们所了解商机有哪些形态**
  - ◇ 潜在商机
  - ◇ 显性商机
  - ◇ 有效商机
  - ◇ 未来商机
  - ◇ **案例讨论：这些商机分别属于哪一类的商机**
- **如何实现不同商机形态之间的转化和推进**
  - ◇ 潜商机如何转化为显商机
  - ◇ 显商机如何转化为有效商机

- ◇ 有效商机如何转化为成交客户
- ◇ 请思考：为什么很多客户对你特别“含蓄”
- **商机挖掘的沟通思路和话术**
- ◇ 如何全面了解客户的问题点
- ◇ 如何让客户发现自己的“痛点”
- ◇ 如何让客户意识到问题的重要性
- ◇ 如何让客户认识到解决方案的必要性
- ◇ **情景演练：以铁塔业务为例，进行市场人员拜访时商机挖掘的话术演练**

## **第六部分：客户关系的建立与推进技巧**

- **市场人员与客户的关系建立路径**
- ◇ 陌生人
- ◇ 供应商
- ◇ 朋友
- ◇ 战略合作伙伴
- **客户关系建立的三项核心原则**
- ◇ 投其所好最重要
- ◇ 循序渐进讲方法
- ◇ 欲取先予下功夫
- **客户关系建立的小技巧**
- ◇ 短时多次
- ◇ 活动共建
- ◇ 微信关怀
- ◇ 反向要求

## **第七部分：课程总结与答疑**