

《情商爆表的高效客户沟通技巧》

主讲：郭粉

【课程背景】

如何跟客户高效的沟通，如何快速抓住客户心里？如何快速的找到客户的痛点，满足客户需求，从而快速建立合作。是每个职场人非常关注的事情。本课程将带你走进高效客户沟通技巧。

【课程收益】

- 掌握客户的心理分析
- 掌握客户沟通风格的四种类型
- 熟练掌握情商爆表的高效沟通技巧
- 掌握不同风格客户的沟通技巧

【课程时间】

0.5天（6小时/天）

【课程对象】

活动执行人员等

【课程方式】

线下授课

【课程大纲】

一：客户关系维护

- 1、给温暖
 - 问候、关怀、鼓励
- 2、给关怀
- 3、给信心
- 4、给快乐
- 5、给指导
- 6、给支持
- 7、给成长
- 8、给希望

二：线上与客户互动的技巧

- 1、发朋友圈的技巧
- 2、微信群的管理技巧
- 3、微信沟通注意事项

三：职场高情商沟通

- 1、沟通中的情绪管理
 - 先处理心情，再处理事情
 - 沟通的三个层次
- 2、人际关系三要素：
 - 相互认同
 - 情感相容
 - 行为相近
- 3、高情商人际沟通的步骤
 - 事前准备（目标、计划、预测争执、SWOT分析）
 - 建立关系（以情为先 以理为主）

- 把握时机（时间、地点）
 - 阐述观点
 - 处理异议（用对方的观点来说服对方）
 - 达成目标
- 4、高情商沟通技巧 – 倾听
- 倾听的重要性（互动游戏）
 - 倾听的 5 个层面
 - ✓ 听而不闻
 - ✓ 假装在听
 - ✓ 选择性倾听
 - ✓ 专注倾听
 - ✓ 同理心倾听（倾听互动练习）

案例分享

双向交流 掌握交流沟通礼仪规范及技巧

四：不同的沟通风格，如何应对？

1、社交风格的分析

工具：客户性格分析表

2、四类社交风格的特征与表现

3、四类社交风格的喜好和禁忌

4、如何通过言行快速识别客户的社交风格

5、如何投其所好分别搞定四类不同风格的客户

练习：小组每个人的性格特征

总结：复盘改善与行动计划