

《超级销售高效沟通》

主讲：罗火平

【课程背景】

销售，其实就是建立在沟通的基础之上。沟通是销售活动中重要的部分，也是决定销售成败的关键。几乎所有的销售都要与客户沟通。几乎所有的销售人员、销售管理者都没有意识，销售与客户沟通存在重大的问题。相关调查统计发现：大部分的销售沟通都是低效甚至无效的。沟通前缺乏目标、沟通中没有控制、沟通后不知道确认。要么对客户惟命是从，要么只顾自己“演讲”，要么与客户发生角端，而不聚集达成共识。最终导致项目不可控甚至丢单。

据调查，单销售沟通这一项，近 80% 的拜访与客户沟通没有“共识”目标。连目标都没有，哪来的成功。也就是说，销售沟通，有 80% 是失败的，残次的。如果把销售比如生产，那么，生产出来的产品 80% 是废品、残次品，那这个公司还能生存吗？

假设，一个公司有 50 个销售人员，每天与客户沟通 5 次（同一客户一天中有多次沟通，一年工作时间算 200 天，那么，这个公司一年总共有 40000 次无效拜访。细思极恐！

那么，有没有办法大幅减少这些无效沟通，提高销售沟通的共识达成率，缩短销售周期呢，提高成单率呢？

【课程收益】

- 学习一套可靠的沟通方法论，用于计划、执行及评估销售人员沟通。
- 运用乔哈里视窗，沟通前对齐信息。
- 运用 MEN 模型，沟通过程中解构信息。
- 建立结构化的沟通方法，使沟通过程变得可控。
- 运用九宫格提问技巧，控制沟通、重塑客户期望。
- 获得“太极沟通”的万能用语：三句赞美语、四个赞美点、五个反问句式。
- 获得客户承诺的五大技巧，大大缩短达成共识周期。

【课程特色】

方法论与技巧并存：既是一套销售沟通方法论，也是一系列销售沟通技巧的合集。

做模型与落地同行：课程中引用一些经典模型，根据模型结合学员工作实际编写例句，可直接落地应用。

讲案例与口诀齐飞：结合丰富的实战案例，总结经验上升为方法论，并编成口诀，金句频出。

引理论与工具共进：引用销售经典理论，编制相应的销售表单库，结合学员实际工作情况，形成销售沟通工具集。

【课程对象】 销售经理、客户经理、区域经理

【课程时间】 1 天（6 小时/天）

【课程大纲】

一：如何利用乔哈里视窗做好沟通准备？

1. 乔哈里视窗原理
2. 乔哈里视窗运用
3. 乔哈里视窗运用举例
4. 做好信任准备

二：沟通的本质是什么？

1. 信息接受
2. 信息传递
3. 达成共识
4. 几种常见的非沟通

三：销售沟通 MEN 模型

1. MEN 模型介绍
2. 倾听技巧
3. 提问技巧
4. 引导期望
5. 分析障碍
6. 共建措施

四：太极沟通技巧

1. 三句万能赞美语
2. 四个万能赞美面
3. 五个万能反问句式

五：九宫格沟通技巧（提高沟通控制能力）

1. 九宫格沟通模型介绍
2. 九宫格沟通模型运用示落
3. 九宫格沟通模型运用练习

六：如何获得共识？

1. 共识铺垫
2. 获得共识
3. 处理顾虑与异议
4. 共识确认