

《客户拜访与沟通》

主讲：林安

课程背景

企业管理者内部彼此顺畅沟通是提高内部效率的重要方面之一。

国内不少企业，比如华为、腾讯、TCL、等，已相继引入该课程，作为企业提升内外部沟通与汇报能力的课程。《客户拜访与沟通》是华为公司所有销售人员都必须接受的重点培训之一。现阶段，华为公司销售人员的 60%已经完成该门课程的培训，包括海外本地员工，包括公司管理者，后续还将覆盖其余人员。

培训收益：

企业收益：提升内外部沟通的效率与效益。

学员收益：掌握 POCC、BPIC、FAB、HOT 等拜访与沟通模型，掌握理解客户需求的方法，掌握倾听的基本技巧。。

知识点：POCC、BPIC、FAB、HOT 等拜访与沟通模型

课程特点：授课 40%+练习 20%+演练 40%

参训对象：各级管理者

培训时长：2 天（6 小时）

课程大纲

壹、 课程目标：

- 1、掌握 POCC、BPIC、FAB+差异化、HOT 模型
- 2、掌握倾听技巧
- 3、掌握了解客户需求的方法

贰、 POCC 模型介绍

- 1、P(Prepare)-准备
 - 1) 为什么要准备？
 - 2) 准备什么？
 - 3) 如何准备？”
- 2、O(Open)-开场
 - 1) 开场白是留给人的第一印象
 - 2) 言行举止、表达方式，及内容在开场中的重要性
 - 3) 开场的 PBC 三原则
 - 4) 模拟演练
- 3、C (Consult) -沟通与汇报阶段
 - 1) 沟通与汇报需遵循 BPIC 模型
 - A、B-背景
 - B、P-痛点或问题，了解需求
 - C、I-影响你的听众
 - D、C-寻求听众的承诺
 - 2) 倾听的障碍及倾听技巧

-
- 3) 倾听的三个层次
 - 4) 呈递汇报材料的原则
 - 4、C(Closed)-闭环
 - 1) 结构化的闭环方式 (AWA 模型)
 - 2) 练习

参、 HOT (Handling Objectives Techics) -处理反对意见的技巧模型

- 1、 对方为什么反对你
- 2、 HOT 模型介绍
- 3、 倾听与同理心的重要性
- 4、 测试对方反对意见的真伪
- 5、 处理反对意见的闭环
- 6、 练习

四、 总结

*******END*******
