

# HBDI 全脑客户管理 ©

《全脑客户管理》© (国作登字-2023-A-00127414)

## 课程背景：

本培训课程采用世界著名的 HBDI 全脑优势思维的理论和方法，帮助客户管理人员熟悉客户的业务运营模式，了解客户的不同思维模式及沟通风格，调整自己与客户有效沟通，并通过熟练掌握开场白、提问、倾听等沟通技巧，与客户建立信任的合作关系，学会了解并创建客户需求，为客户创建定制解决方案，有效处理客户异议，与客户联合行动，确保双方的目标有效达成。

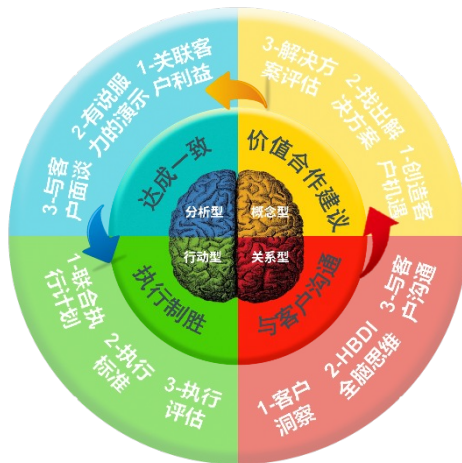
## 学习目标：

- 了解熟悉不同行业客户的业务运营模式
- 了解不同的思维模式，调整自己适应客户沟通风格
- 熟练掌握开场白、提问、倾听等沟通技巧，与客户建立信任的合作关系
- 能够了解并创建客户需求并以客户的标准评价成功
- 掌握利用产品和服务能给客户带来的利益来说服客户
- 熟练运用利润的故事和故事版与客户达成一致并有效处理客户异议
- 了解如何通过加强联合执行计划、执行标准和评估保障成功执行

**培训对象：**销售经理/主任、销售代表、客户服务经理/主任、市场经理/主任/代表等

## 培训时间与方式：

- o 时间：2天
- o 方式：讲授、练习、角色扮演、案例研讨、讨论与分享



## 培训内容：

时间	培训内容	培训方法及演练
第一 上午	<b>第一章：建立新型的合作关系</b> 1. 不同行业客户的特点	1. 学员讨论不同类型客户的特点，探讨需要什么样的服务 2. 介绍客户的业务模式及核心驱动因素，

天		<p>2, 客户的业务模式</p> <p>3, 客户财务指标</p> <p>4, 客户的战略</p>	<p>学员讨论总结不同类型客户的业务模式三角形</p> <p>3.介绍客户财务指标, 熟悉客户财务术语及计算方法</p> <p>4.介绍可能的客户战略, 学员讨论商超客户的常见策略</p>
第一天	下午	<p><b>第二章：客户的思维模式与沟通风格</b></p> <p>1, 四种不同风格的思维模式</p> <p>2, 客户思维模式判断</p> <p>3, 不同思维模式的优劣</p> <p>4, 调整适应不同的沟通模式</p> <p>5, 全脑漫游及沟通练习</p>	<p>5. 介绍全脑思维模式, 学员练习思维模式判断</p> <p>6.学员判断自己客户的思维模式</p> <p>7.学员讨论不同思维模式的优缺点及如何调整自己以达到良好的沟通</p> <p>8.介绍全脑漫游模式, 学员进行全脑模式沟通练习</p>
第二天	上午	<p><b>第三章：与客户有效沟通</b></p> <p>1, 开场白</p> <p>2, 提问 (漏斗式)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提问的方法及类型</li> <li>• 问题漏斗</li> </ul> <p>3, 倾听</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 倾听技巧</li> <li>• 无效倾听</li> </ul> <p>4, 建立信任的客户关系</p> <p><b>第四章：创建客户需求</b></p> <p>1. 创建机遇</p> <p>2. 客户的评估标准</p> <p>3. 找出解决方案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出解决方案</li> <li>• 找出替代方案</li> <li>• 制定正确策略四步骤</li> </ul>	<p>1.介绍开场白三要素, 学员练习开场白中的开场利益介绍</p> <p>2.介绍提问的方法及问题类型, 重点是问题漏斗, 学员练习设计问题漏斗并与学习伙伴对练</p> <p>3.介绍倾听的方法并进行倾听练习</p> <p>4.介绍建立信任关系的方法步骤及原则, 学员分享建立信任的故事</p> <p>5.介绍如何将模糊的差距变成清晰的差距陈述</p> <p>6.学员根据情景案例讨论客户需求并用差距描述公式陈述</p> <p>7.了解不同客户的评估标准</p> <p>8.介绍如何找到解决方案及替代方案, 学员进行四步脑力风暴练习</p> <p>9.学员根据提供的不同类型客户情景讨论并制定解决方案</p>
第二天	下午	<p><b>第五章：与客户达成一致</b></p> <p>1. 产品及服务的特征与利益</p> <p>2. 有说服力的演示结构</p> <p>3. 利润的故事</p> <p>4. 故事版</p> <p>5. 处理客户异议</p> <p>6. 综合演练</p> <p><b>第六章：联合执行与评估</b></p> <p>1. 联合执行计划</p> <p>2. 执行标准</p> <p>3. 执行评估</p>	<p>1.介绍什么是特征与利益, 学员进行寻找产品利益练习</p> <p>2.学员针对自己前述案例中的解决方案突显对客户的利益</p> <p>3.介绍演示结构, 学员利用演示结构组织解决方案演示</p> <p>4.介绍利润故事, 学员练习</p> <p>5.介绍如何使用故事版提高演示效果, 学员创建自己的故事版</p> <p>6.介绍客户异议的类型及处理方法, 学员演练</p> <p>7.学员按照要求进行综合演练, 体现学习效果</p> <p>8.介绍联合执行管理的核心内容</p>

# 作品登记证书(电子版)



登记号： 国作登字-2023-A-00127414

作品名称： 全脑客户管理

作品类别： 文字作品

作者： 姚俊杰

著作权人： 姚俊杰

创作完成日期： 2019年09月19日

首次发表日期： 2020年12月01日

以上事项，由姚俊杰申请，经中国版权保护中心审核，根据《作品自愿登记试办法》规定，予以登记。

登记日期： 2023年06月27日

登记机构签章



中华人民共和国国家版权局统一监制