

销售支持人员客户拜访与沟通技巧

课程背景

企业与客户的互动沟通，随着业务解决方案越来越复杂，提供的服务原来越细化，与客户的沟通活动越来越多，对沟通的质量要求也越高。

售前技术及研发人员被要求直接面对客户，通过沟通理解并解决合作中的各种技术问题及方案要求，这种情形越来越普遍，对技术人员如何提高客户沟通的能力的诉求越来越强烈，正逐步成为企业面临的主要问题。本课程重点根据技术人员自身的沟通特点已经行为习惯，结合客户对技术支持人员沟通的需求，对技术人员客户沟通能力的全面赋能。

课程目标

提升对客户技术支持与服务的质量，提升了客户长久合作的老粘性。

课程对象

售前、研发、生产、售后。

课程时间

1-2天

课程方式

授课 40% (互动引导) + 小组练习 20% + 现场模拟演练 40%

课程大纲

第一部分 技术人员在销售中的角色定位

一、技术人员在销售中的重要性

二、技术人员在销售中的要求

第二部分 技术人员的沟通特点

一、 强逻辑与强垂直型

二、 认“死理“

三、 非白即黑的思维定式

四、 同理心的缺失

五、 “薄”情感与灰度、“厚”理性与原则

第三部分 沟通流程分析

一、 准备

讨论：作为技术人员，与客户做沟通前，我们要准备吗？准备什么？如何准备？

1. 为什么要准备？
2. 准备什么？
3. 如何准备？”

三、开场白

讨论：我们在做开场白时遇到哪些主要问题？

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. 赞美、寒暄
4. 模拟演练

四、了解需求

讨论：在技术层面，我们与客户交流时往往出现的主要问题是什么？应该如何改进？

1. 客户需求的种类
2. 个人需求与企业需求在客户合作决策中的作用
3. 客户需求强弱分析
4. SPIN 顾问式销售技巧

- (1) S、客户背景
- (2) P、探寻客户的痛点问题，了解客户需求
- (3) I、影响你的客户，提高购买欲望
- (4) N、寻求客户的承诺

4. 倾听的障碍及倾听技巧

倾听的三个层次

练习：从与客户的交谈中寻找机会点

五、向客户讲解呈递解决方案的 FAB+差异化原则

练习：如何向客户按照 FAB+差异化递交方案

六、处理反对意见的技巧

1. 客户为什么反对你
2. 异议处理模型
3. 测试客户反对意见的真伪

七、获得承诺、取得进展

讨论：与客户完成技术交流后，我们是如何结束此次沟通的？常犯的主要错误是什么？如何改进？

八、现场技术案例选择与演练

(全文完)