

# 营销人员高情商“赢心”沟通艺术

## 课程背景：

沟通是一门人际关系的艺术，如何让客户、上司、同事更加认可、喜欢你，从而使客户认可你的人品和产品，是每个从事销售行业的人员必备能力。美国哈佛大学调查发现，情商高的销售人员业绩会比普通人员高出 60%以上。也正是这些情商高的销售人员创造了企业销售额的 80%以上。

在我们这次的课程中，将使用案例学习的方法，并且在沟通与情绪管理、情商提升做了有机的结合，因为实际心理机制中它们交互作用，互为表征和因果，可以帮助我们的员工从更为本质的角度去了解体会沟通，理解他们的归因和寻求解决方案。同时，沟通的解决方案，也需要高度个性化的，与个性、情绪特点及应对模式相关的全新角度。

## 课程目标：

1. 掌握 EQ、AQ 能力修炼的方向、内容与方法，正确自我激励与成长。
2. 通过培训使学员了解沟通的重要性和原则。
3. 通过培训使学员了解沟通中遇到障碍的处理技巧和沟通步骤。

4. 通过培训使学员提高对客、同事、上司、人际关系的情商指数，了解如何与不同的人进行沟通。

**课程对象：**金融行业营销人员、销售总监、销售经理、销售人员

**课程时间：**2天

**培训模式：**引导式教学、理论讲解、个人对话、小组讨论、游戏体验、情境演练、案例分析、视频学习、行动方案

**课程大纲：**

### **模块一：探索情商的世界**

一、 如何看待一个人的性、命、运

二、 为什么情商如此重要？

1. 智商

2. 情商

3. 逆商

学习活动：情商重要还是智商更重要？

三、知己及彼—性格特点与人际关系

工具：性格测试

1. 怎样快速识别人物性格

学习活动：讨论、分析、视觉呈现

- 分析型人的特征
- 支配型人的特征
- 表达型人的特征
- 和蔼型人的特征

2. 怎样和不同性格的人沟通

3. 复合型性格人物的叠加沟通

四、从心理学的角度分析肢体语言

1. 肢体语言在沟通中的重要性
2. 第一印象取决于决定性的 0.38 秒钟
3. 肢体语言的分类
4. 如何有效运用肢体语言
5. 手势与内心真实想法对照讲解
6. 腿脚与内心真实想法对照讲解
7. 表情语气与内心真实想法对照讲解

现场演练：各类肢体行为的内心想法对照

## **第二部分：自我情绪管理与引导他人情绪**

一、 自我情绪管理

## 1. 了解自己的压力源

心理画外音：画图识压力

## 2. 觉察自我情绪的能力训练

- 你真的了解原生家庭吗？
- 原生家庭与成长的压力的关系分析
- 发现、认知、理解原生家庭带给我们的无价之宝
- 注意，你将是孩子的原生家庭

## 二、 修炼积极情绪的方法

### 1. 管理好自我的期望值——好心情来自好习惯

### 2. 有能力与有期望之间的管理艺术

### 3. 避免空虚感的三大方法

### 4. 自我关注的三大技能

## 三、 引导他人的情绪蓝图应用

### 1. 解读他人

### 2. 运用情绪

### 3. 理解情绪

### 4. 随心而动

## 第三部分：高情商开放思维沟通的三大能力

### 一、 尊重他人从聆听开始

1. 先听后说—情绪、事实、期待
2. 听话听音
3. 听懂对方没有说出来的意思
4. 观点不统一得学会聆听

### 二、 积极回应

1. 回应的第一句话该如何讲
2. 无声语言很重要
3. 如何让不友好的人好好说话？

### 三、 学会提问，和谁都聊得来

1. 何谓好问题
  - 具体且本质的问题
  - 我想问，你想答的问题
  - 提问双方有交集的问题
2. 高情商提问的三个秘诀

- 附和法
- 转移话题法
- 创意提问技巧

#### 四、 掌握沟通的三大原则

1. 开放性=扩大共识+消除盲区
2. 目标感=方案+帮助
3. 建设性=可执行的最小化行动+可持续的行动阶梯+即时反馈

#### 五、 所谓高情商就是会说话

1. 5 分钟打动人心
  - 指责就是树敌，抱怨就是认输
  - 赞美能达成你想要的
  - 赞美的 8 个绝技
2. 培养幽默感
  - 幽默的人到底有多受欢迎
  - 培养幽默的 10 个方法
3. 精准表达
  - 四招说话必杀技

- 说话沟通八步阶梯训练法
- 两个提高说话水平的实战工具

六、 所有沟通都是为了引导对方的行为

1. 营销沟通 SPIN 提问引导法
2. SPIN 四大阶段的应用
3. SPIN 提问的 8 种形式

- 假设性问题
- 借口性问题
- 挖掘性问题……

情景演练：

## 第四部分：学会应酬，半生不愁——完美宴请应酬术

一、邀请前的注意事项

1. 提前做功课：民族饮食特色、各个省份饮食习惯
2. 宴请别人的场合要分档次
3. 宴请中有孩子的情况如何处理

二、如何发出邀请——怎么说

1. 请领导吃饭，应该以敬为先

2. 请客户吃饭，应该以诚为先

3. 请别人吃饭的 7 个技巧

、 参加饭局的着装打扮

1. 男士为成功而穿着

2. 女士为赢得尊重而穿着

3. 不同应酬情境下的个人形象设计

四、中餐点菜的技巧

1. 分清宴请对象

2. 判断点菜规则

3. 优先考虑的菜肴

4. 点菜四忌

五、饭桌上的礼仪细节

1. 用好名片这张“联谊卡”

2. 别小看介绍这门学问

3. 握手时别犯错误

4. 别坐错位子

5. 别让面部表情出卖了你

6. 你在品味食物、别人在品味你——吃相

7. 巧用寒暄拉近距离

8. 不要冷落次要者

### 三、 关系是“喝”出来的

1. 是否自带酒水

2. 倒酒的那些事儿

3. 敬酒的艺术

4. 酒桌上那些不可不知的规矩

5. 把握劝酒的分寸

6. 如何拒绝别人的劝酒

7. 酒桌上话题的选择

### 四、 末轮效应——结账很关键

1. 坐对位子可避免买错单的尴尬

2. 主办方有上下级不同的人参加如何买单

3. 在饭局上末轮效应显素养

### 五、 学会西餐会大有用处

1. 了解西餐文化

2. 西餐礼仪

3. 西餐点餐时的技巧和方法

4. 使用餐具的方法

5. 西餐酒文化

**课程总结、复盘**