

客户关系管理与沟通技巧

【课程时长】

2天

【课程大纲】

序章、组建团队

暖身破冰

分组：报数分组、选出小组组长

两天课程以小组为单位进行PK 最终选出优胜小组

第一章、客户关系维护

本章收益：

- 1、了解获取客户信任，成为客户顾问的重要性；
- 2、学习如何快速与客户建立信任关系；
- 3、如何通过心理学沟通技巧拉近关系。

销售成交的四大要素：需求、购买力、决策人、信任

一、客户定位与画像

谁是我的精准客户？

精准客户定位的8个因素

课堂练习：给自己的客户画像

二、聊天技巧

如何快速获取客户的信任？

跟客户聊什么？——他们感兴趣的话题

聊天技巧的核心：听故事

听客户成功创业的故事、事业成功的故事

三、套关系技巧（关系营销）

与客户快速拉近距离的方法——套关系（套近乎）

没有关系创造关系

套近乎的 20 个关键词：老乡、本家、抽烟、喝酒……

课堂练习：快速找出组员的 5 个共同点

四、赞美技巧——让客户飘飘然

赞美是世界上最廉价却又最珍贵的礼物。

夸赞的六个关键技巧

如何找到赞美点

团队 PK 游戏：比赛哪个团队能够快速找出同事的赞美点

三段式夸赞技巧

课堂练习：相互用三段式夸赞

五、投其所好

给大客户建档

了解客户需求以外的需求

故事：麦凯 66 问

案例：一个泡脚桶带来的两百万生意

六、性格沟通

课堂性格自测：我是什么性格？

性格色彩：红黄蓝绿 不同性格的解析

如何与不同性格客户进行沟通

第二章、挖掘客户精准需求

本章收益：

- 1、学会有效发问，充分关注客户的产品需求和非产品需求；
- 2、通过认真聆听，让客户说得更多，我们了解得更清晰；
- 3、如何运用调研了解更多的需求细节。

一、有效发问技巧

- 1) 选择式提问技巧——选择式开场、选择式邀约、选择式成交

课程互动：美国华侨买房子

- 2) 反问技巧

故事：拂晓就撤退

案例：尚层装饰的金鸡湖别墅案例

- 3) 给答案技巧

想要一个正确的答案，先给一个错误的让客户否定。

案例：接待客户开场

现场互动：给答案练习

- 4) 以问收尾技巧

课堂模拟练习 角色扮演

经典案例分享：卖李子

课堂讨论：四个小贩的区别

二、聆听技巧——获取客户最准确的产品需求

30/70 法则

案例：乔·吉拉德的失策

成为客户的私人心理咨询师

成为良好倾听者的 8 项秘诀

微笑倾听的力量

三秒钟法则

三、仿效与共情技巧

与客户瞬间产生好感，拉近距离

NLP 之精华——仿效

人以群分，物以类聚

共情的目的——拉近客户距离，达到破冰的效果

共情的话术练习

四、肢体沟通

肢体语言的种类及应用

帮助成交的肢体语言

[互动练习：无实物练习](#)

读心术——从客户的肢体语言中读出客户的心理

第三章、客户谈判与化解抗拒

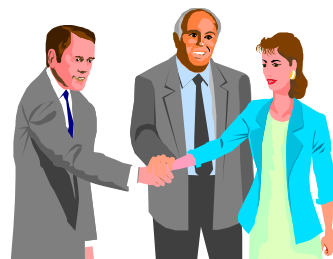
本章收益：

- 1、学习阐述产品给客户带去的价值；
- 2、如何应对客户抗拒；

一、FBI 产品价值说明技巧

(1) 特点(Feature)：“因为……”

(2) 好处(Benefit)：“从而有……？”



(3) 证据 (Illustrate) : “举例来说……”

销售不是卖产品本身，而是卖产品可以给客户带去的“好处”。——乔吉拉德

天平法则

课堂练习：用 FBI 策略设计 2 款产品的介绍流程

二、报价的艺术

1、三不报价

2、不报裸价

3、三明治报价法

课堂互动：运用“三明治报价法”做报价练习

三、解除客户抗拒

客户的任何抗拒都等于在问我们一个问题。

重新框视法

“太贵了”=？

解除抗拒的核心技巧：平行架构法

平行架构法的流程 案例分析

课堂互动：分组演练如何解除客户抗拒

课后预留 10 分钟学员提问。