

时婷老师【为营销助力系列—2024 飞跃营销力】之

【如何做一名拥有差异化优势的“售前工程师”四步修炼法】

能落地的定制培训课程 (3-4 天)

【课程背景】：

- 探秘内心，掌握技巧；
- 读懂客户，提升业绩；
- 为什么总是没有业绩；
- 为什么总是遭遇拒绝；
- 为什么不能成为最优秀的营销人员？
- 如何打开客户的心门；
- 如何赢得客户的好感；
- 如何才能取得骄人的营销业绩。。。。。

【课程收益】：

- 了解人的心理现象及其规律对客户行为的影响；
- 学习并掌握攻克客户阻抗心理的秘诀与心理关键；
- 通过微表情和身体语言分析，掌握客户隐藏的心理动态，让营销成交更顺利；
- 明确员工自身在营销过程中良好的心理行为和情绪桥搭建；
- 掌握应对客户拒绝和抱怨的巧妙的心理学技巧，提升应对不同客户的应变能力，推升营销业绩，培养忠诚客户。

【课程特点】：

- 在最短的时间内，使学员能初步掌握应用心理学的基本知识；
- 提供丰富的案例，使学员感性地理解课程内容；
- 安排身临其境的角色扮演，使学员能切身体会所学的技巧；
- 通过精彩的视频短片，使学员加深对相关知识、技能和观念的理解。

【课程大纲】：

第一章：【售前工程师卓越修炼之一】——解读客户惯常的消费心理

- 解读客户对服务和推销行为的评价
- 客户认为自己的本来就是上帝
- 抓住客户的“从众”心理
- 人人都想享有 VIP 待遇

客户都有怕受骗上当的心思
客户都有占便宜的心理
客户只关心自己利益的心理
客户拒绝“推销行为”而非“推销人员”
你不推销，客户偏要追着你消费的心理
客户在商场消费的动机来自内心满足感的获得

第二章：【售前工程师卓越修炼之二】——营销人员应具备的心理素质

做自己情绪的主人：情绪来了，福气就走了
自信，方能赢得客户认可
练就“一笑了之”的豁达心态
“好脾气”创造好业绩
积极应对“营销低潮”
克服恐惧，练就“厚脸皮”
遇到挫折，磨练恒心，决不半途而废！
心理悖论：无法短期了解一个人或必须短期洞察一个人
营销中要真正解决的两个问题：利益传递与情感塑造
营销最大的敌人：不是产品、不是竞争对手、不是拒绝你的客户、不是企业制度，而是。。。。。???

第三章：【售前工程师卓越修炼之三】——深入分析客户那隐藏在表象下的心理活动

一、四种不同心理类型的客户

- ☺ 孔明型——“专家分析型”的客户
- ☺ 曹操型——“领导支配型”客户
- ☺ 刘备型——“好好先生型”的客户
- ☺ 周瑜型——“自我感觉良好型”的客户

二、从心理学的角度解读客户表情与肢体语言

- ☺ 拒绝的信号
- ☺ 接纳的信号
- ☺ 赞赏的信号
- ☺ 各种微表情信息分析
- ☺ 各种肢体语言信息分析

三、推销与沟通过程中的忌语与原则

- ☺ 如何 Say“NO”
- ☺ 避开模棱两可的用语

- ☺ 避免言行无状与过度服务
- ☺ 首问负责与合理承诺
- ☺ 提高语言的精准度
- ☺ 打死也不能说的五句话

四、感性语言的重要性

- ☺ 如何培养自己的感性语言魅力
- ☺ 读诗的重要性
- ☺ 日常练习语音语调的方式介绍
- ☺ 现场演示语音、语调运用，带大家朗诵
- ☺ 断言的运用与微停顿
- ☺ 抑扬顿挫与重音练习

五、有效的行为反馈语言——提升对客户的心理影响力

- ☺ 眼神的重要性——欣赏的目光
- ☺ 如何赋予目光中的精/气/神
- ☺ 肢体——鼓励对方说话的肢体语言有哪些？
不正确的肢体语言有哪些？
- ☺ 语言——正确话术分析话术
鼓励对方说话的语言技巧分析

六、“心”式营销中——“潜能问句”的重要性

- ☺ 潜能问句之——用问题影响客户心理
- ☺ 潜能问句之——用问题澄清客户需求
- ☺ 潜能问句之——洞察客户心声,准确把握诉求
- ☺ 潜能问句之——把握客户需求,冲击客户心理

第四章：【售前工程师卓越修炼之四】——破解成功营销的终极密码

一、营销人员必知的心理学“效应”

- ☺ 焦点效应：把客户的姓名放在心中
- ☺ 折中效应：拒绝过分贪婪，细水才会长流
- ☺ 情感效应：用真性情拓展你的客户群
- ☺ 互惠效应：拿人家的就会手短
- ☺ 权威效应：客户往往喜欢跟着“行家”走
- ☺ 蚕食效应：一点点促进生意的成交
- ☺ 退让效应：让客户感到内心难安的让步
- ☺ 创新效应：打破常规，才能出奇制胜

二、营销过程中常用的心理学“诡计”

- ☺ 适当给客户一点“威胁”
- ☺ 视客户的拒绝为成交机会
- ☺ 用性格魅力征服你的客户
- ☺ 稳中求胜，让客户敞开心扉
- ☺ 用环境的“威慑”使客户就范
- ☺ 让客户的借口说不出口
- ☺ 用人情留住老客户
- ☺ 打动人心的最佳方法，是谈论他最珍贵的东西
- ☺ 让客户说出他（她）的诉求

三、“心”式营销七步法——走对步骤，才能做好营销！

- ☺ 如何逆向应用沟通漏斗？
- ☺ 寻找思维导图：客户期望公式与营销满意度管理
- ☺ 第一步：让客户知道。。。。。。？！
- ☺ 第二步：让客户明白。。。。。。？！
- ☺ 第三步：让客户信任。。。。。。？！
- ☺ 第四步：让客户动心。。。。。。？！
- ☺ 第五步：让客户选择。。。。。。？！
- ☺ 第六步：让客户放心。。。。。。？！
- ☺ 第七步：让客户决定。。。。。。？！

学员问题讨论与经验分享（1分钟即时贴收集 3分钟分析）

四、售前工程师经典【话术宝典】：一句话让客户难说“不”的说服力密码

- ☺ 亲和力训练——塑造良好的第一印象
- ☺ 一颗包容心——换位思考，感同深受地体谅客户
- ☺ 话术语言技巧——用客户相信的事实，能够理解的水平
- ☺ 话术语言技巧——节奏一致法则，贴近客户心理
- ☺ 话术语言技巧——多说 YES 少说 NO，化解矛盾冲突
- ☺ 话术语言技巧——进入他的世界，寻找双方共同语言
- ☺ 话术语言技巧——客户的素质和行为是可以被塑造的
- ☺ 话术语言技巧——话术经验分享，强化客户满意度的万应灵丹

【结束寄语】：后服务时代，让客户微笑的服务，才是真正的微笑服务！

