

《从触达到成交的 TALK 沟通技术模型》

主讲：赵恒老师

【课程背景】

在竞争激烈的市场环境中，产品、价格、策略和服务同质化严重，它们如同人体的“五脏”，固然重要，但真正决定销售成败的关键，是流动于整个销售流程中的“血液”——沟通。许多销售人员掌握了产品知识，却困于无法有效触达客户、洞察真实需求、影响决策链、建立信任并维护长期关系。本课程旨在系统化提升销售人员的沟通能力，将模糊的“沟通艺术”转化为可复制、可演练、可落地的“TALK 沟通技术模型，帮助销售人员实现从初次触达到最终成交的全周期精准沟通。

【课程收益】

- 1.掌握一套系统模型：深入理解并掌握“TALK”沟通技术模型的四层进阶结构与核心要领。
- 2.提升四大关键能力：显著提升客户需求洞察、组织决策链覆盖、价值共鸣创造与长期关系维护四大核心沟通能力。
- 3.获得四大实用工具：获得即学即用的对话框架、提问清单、关系建设方法与维护策略。
- 4.促进销售业绩转化：通过高效沟通，缩短销售周期，提高转化率与客户留存率，直接驱动业绩增长。

【课程特色】

- 1.结构化模型，易学易用：将复杂的沟通场景提炼为“T-A-L-K”四级阶梯模型，逻辑清晰，步骤明确。
- 2.实战导向，案例鲜活：大量引用真实销售场景案例（如 B2B 大客户触达、复杂决策链突破、价值谈判等）进行剖析。
- 3.深度互动，演练结合：课程包含角色扮演、情景模拟、小组研讨等多种互动形式，强化技能内化。
- 4.旧知融合，体系升级：将学员原有知识体系（如客户心理学、谈判技巧等）有机融入新模型，实现认知升级。

【课程方式】

- 1.讲师讲授：模型讲解、要点剖析、案例示范。
- 2.案例研讨：分组分析经典成功/失败沟通案例。
- 3.角色扮演/情景模拟：针对各模块核心技能进行实战演练。
- 4.小组讨论与分享：经验交流，最佳实践共创。
- 5.工具演练：使用课程提供的清单、话术模板进行现场练习。

【课程对象】

- 1.一线销售代表、客户经理、大客户经理
- 2.销售团队主管、经理
- 3.任何需要通过专业沟通达成商业目标的专业人士

【课程时长】

1天 (6小时/天)

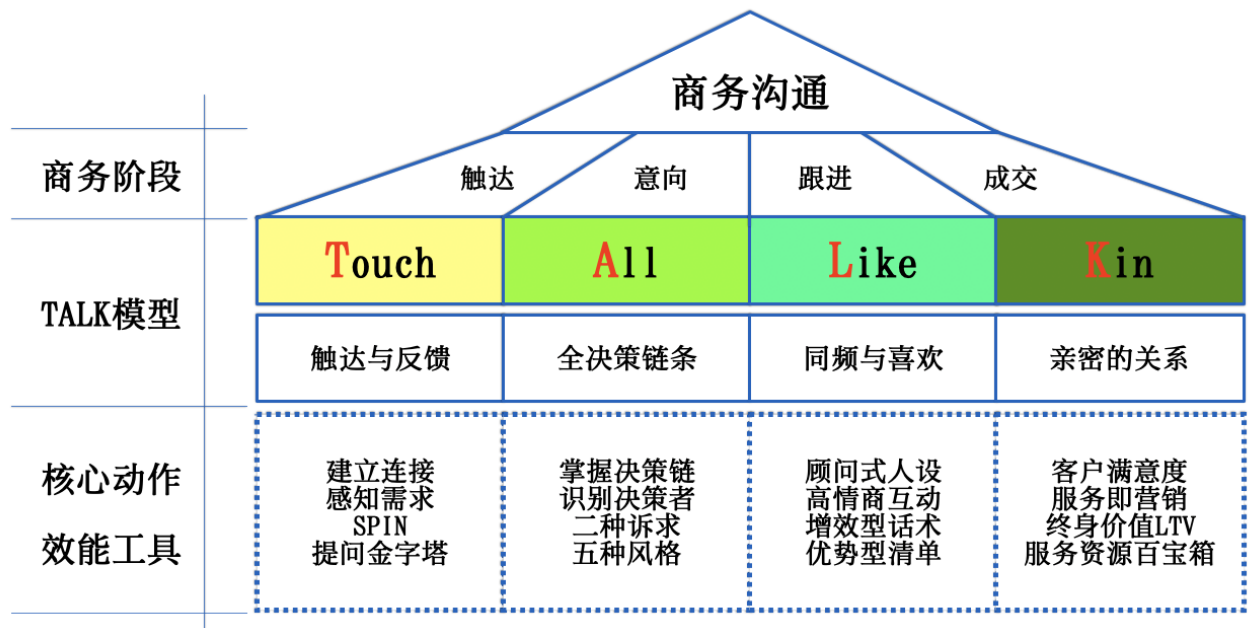
【课程大纲】

开篇：共识——沟通是销售的“血液”

- 1.互动讨论：销售成败的关键因素有哪些？（产品、价格、关系…）
- 2.共识达成：品牌、产品、价格、策略、服务是“五脏”，沟通是贯穿全身、输送养分的“血液”。
- 3.现状诊断：销售人员常见的沟通痛点与误区。
- 4.课程概要：介绍 TALK 模型如何系统性解决这些问题。

模块一：解读 TALK——沟通的四重境界

- 1.TALK 的英文本意与销售场景映射：
 - 闲谈：破冰，建立初步联系。（对应：初次触达、社交开场）
 - 会谈：正式交流，探讨问题与需求。（对应：需求调研会议）
 - 报告：呈现价值与方案。（对应：方案宣讲、价值演示、述标）
 - 谈判：促成合作，达成协议。（对应：商务谈判、关单）
- 2.核心观点：一次成功的销售沟通，是沿着这四个层次不断深化、螺旋上升的过程。



> 核心释义：有效触达客户，并通过高质量的互动与反馈，探知客户真实需求和意向强度。

> 关键技能与知识点：

- 多元触达与价值开场：如何设计无法拒绝的开场白（“30秒电梯演讲”技巧）。

- 诊断式提问与倾听：运用 SPIN、顾问式提问等技巧挖掘痛点（“提问金字塔”模型）。

- 反馈确认技术：如何复述、总结、澄清，确保理解无误（“倾听三层次”）。

- **案例分析**：一个从被拒绝到引发兴趣的触达电话录音分析。

- **实战演练**：两人一组，针对模拟客户背景，练习“价值触达”与“需求诊断”对话。

2.A - All（全决策链）：组织型关系拓展

> 核心释义：识别并影响购买决策中的所有关键角色，针对不同角色制定沟通策略。

> 关键技能与知识点：

- 决策角色地图绘制：使用者、影响者、决策者、批准者、守门员。

- 角色性格与需求差异：针对技术型、业务型、财务型等角色的沟通要点（关键角色的二种诉求和五种风格）。

- 关系建设阶梯：从陌生到盟友的渐进式关系构建方法（组织型关系拓展策略）。

- **案例分析**：某项目因忽略技术影响者而失败的复盘。

- 小组研讨：绘制一个典型客户项目的决策链地图，并讨论针对不同角色的沟通策略。

3.L - Like（同频与喜欢）：创造情感与价值共鸣

> 核心释义：通过情绪同频与价值塑造，让客户从“理性认可”到“感性喜欢”，建立深层信任。

> 关键技能与知识点：

- 情绪同频技术：镜像、共情、积极回应（顾问式人设）。

- 价值话术锻造：将产品功能转化为客户场景下的独特价值与收益（价值优势清单、增效型话术共创）。

- 故事化沟通：用故事包装案例，传递理念，激发共鸣（典型案例萃取与演绎）。

- **案例赏析**与感悟：《华为云征服得到罗振宇》。

- **实战演练**：将一款产品的冰冷参数，转化为针对特定客户角色的“价值故事”并进行演讲。

4.K - Kin（亲密关系）：长期维护与持续满意

核心释义：将客户视为“亲戚”，建立超越交易的亲密、持久关系，实现客户忠诚与转介绍。

关键技能与知识点：

- 成交不是结束：客户满意度意识与终身价值（LTV）理念（服务即营销）。
- 体系化维护方法：定期的价值回顾、个性化的关怀、知识分享（客户分层维护策略、客户评级工具）。
- 创造惊喜与转介绍引擎：如何设计“时刻”，激励客户成为推荐者（转介绍 SOP、服务资源百宝箱）。
- **案例分享**：某销售通过非业务关怀，在危机时刻留住大客户的真实故事。
- 行动方案制定：每位学员为自己的一位重要客户，制定一份未来 90 天的“关系深化”行动计划。

模块三：课程总结与行动承诺

1. TALK 模型全景回顾：绘制从 Touch 到 Kin 的完整路径图。
2. 个人强弱点反思：学员在哪个字母环节最具优势/最具挑战？
3. 制定个人沟通能力提升计划：基于模型，确定 1-2 项立即可以改进的行动点。
4. 问答与交流

备注：此课纲可根据贵公司具体销售场景（如 To B/To C，行业特性）和学员平均水平进行定制化调整，以确保最高匹配度与实战效果。