

《赢得客户心智，驱动业绩增长》 非职权影响力的五个魔力引擎

主讲：李瑜 Kimi 老师

【课程背景】

在激烈竞争的市场环境中，仅靠公司品牌和产品优势已不足以赢得客户认同和深入合作。业务人员、客户经理、项目经理常常面临困境：无权命令客户，却要引导决策；无权强制合作，却要推动项目进程；无权降低条件，却要化解僵局实现共赢。企业在推动客户合作时，通常会面临以下问题：

- 如何让客户从“被动接受信息”变为“主动认同价值”？
- 面对强势或犹豫的客户，如何有效引导其决策方向？
- 如何在不降价、不妥协核心利益的前提下，化解谈判僵局？
- 如何建立超越交易的深度客户信任，实现长期合作？
- 如何在复杂销售或多方决策链中，精准影响关键角色？

非职权影响力正是解决这一痛点的核心能力，它不依赖职位权力，而是通过深度理解客户、精准沟通、情感共鸣和策略性说服来影响客户决策与行为，同时全面提升被培训者销售能力、顾问能力、谈判能力等与客户深度合作的核心能力。

【课程收益】

- 提升客户影响力：综合运用影响力五引擎，有效引导客户决策，加速沟通进程。
- 增强客户说服力：运用情感共鸣、逻辑论证和利益驱动组合拳，精准传递价值。
- 突破谈判僵局：掌握双赢思维与谈判策略，化解冲突，达成可持续的合作协议。
- 建立深度信任：通过专业势能与真诚洞察，快速建立并巩固客户信任关系。
- 塑造专业气场：与客户（尤其是高层）沟通中展现自信、专业形象，赢得尊重。

【课程对象】

业务经理、项目经理（对外）、客户经理等

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、理解非职权影响力：为什么它在客户沟通中至关重要？

1. 客户世界的权力法则

➤ 为什么职位权力在客户面前常常失效？

➤ 客户决策的底层逻辑

2.重新认知非职权影响力

➤ 非职权影响力的核心价值

➤ 非职权影响力的六大来源（客户视角）：专业可信度、关系亲密度、信息控制力、利益相关性、情感连接度、个人魅力

➤ 五个魔力引擎整体介绍

游戏：魔力引擎对对碰

二、以梦感人：如何用愿景与情感共鸣打动客户？

1.情感影响力的客户应用

➤ 客户购买的不仅是产品，更是解决方案带来的“未来状态”

2.驱动客户情感的三大要素在销售中的应用

➤ 归属感：让客户感觉“我们是一伙的”

➤ 希望感：清晰描绘使用产品或方案后的积极变化与收益

➤ 参与感：让客户在方案形成过程中有“主人翁”感觉

3.愿景设计工具

➤ 愿景画布：从目标客户到行动号召

➤ 故事影响力公式：如何讲述能引发客户共鸣的故事（痛点-方案-收益）

活动：愿景画布共创

三、以势撼人：如何在与客户沟通中塑造专业权威与气场？

1.客户面前的“势能”构建

➤ 专业势（懂行）、社交势（人脉/资源）、心理势（自信/气场）

2.塑造专业权威的四维模型（客户沟通版）

➤ 视觉：专业形象、演示材料设计（简洁、有力）

➤ 语言：精准、自信、避免模糊词汇；有效提问与控制对话节奏

➤ 行为：从容不迫、积极倾听、眼神交流、果敢回应质疑

➤ 信息：掌握行业趋势、竞品动态、客户内部信息（合法合规）

3.高气场沟通工具

➤ 能量曲线设计：在沟通中掌控情绪与注意力高峰

➤ 果敢力训练：如何自信地说“不”或坚持立场，而不破坏关系

游戏：客户质疑攻防战

四、以理服人：用逻辑与数据赢得客户理性认同？

1. 理性说服的客户挑战

- 信息过载
- 认知偏差

2. 有效说服客户的三大原则

- 相关性：紧扣客户业务痛点与 KPI
- 对比性：清晰展示方案与现状/竞品的差异优势
- 行动性：提供清晰的下一步建议和可量化的预期收益

3. 客户沟通的说服工具

- 金字塔原理：结构化呈现复杂信息，结论先行
- FABE 原则升级版：特性→优势→客户利益→证据（数据、案例）

分享：FABE 大挑战

五、理解双赢：如何与客户进行谈判并建立长期合作关系？

1. 客户谈判中的双赢陷阱

- 零和博弈思维
- 利益盲区

2. 实现客户双赢的三重突破：

- 资源突破：超越价格，发掘非货币性价值
- 认知突破：帮助客户看到更大的“饼”（扩大合作范围、长期价值）
- 时间突破：分阶段实现目标，建立长期伙伴关系

3. 客户双赢策略工具：

- 客户利益地图绘制：识别客户决策链中的显性/隐性需求与顾虑
- 哈佛谈判术四象限应用：人和事分开、区分立场与利益、创造选项、设定客观标准（客户行业标准、市场基准等）

活动：沙漠对抗

六、无为洞察：如何深度理解客户并施加隐性影响力？

1. 客户沟通中的洞察障碍

- 显性主导陷阱
- 自我投射偏见
- 解决方案前置

2. 实现深度洞察的三重境界：

- “不争”之境：放弃说服执念，以探索代替推销
- “若水”之境：灵活适应客户情绪与认知状态
- “无形”之境：让客户自我觉醒需求

3、关键洞察技巧：

- 深度聆听：听需求听动机听情感听沉默
- 苏格拉底提问术：用问题引导客户自我发现需求与价值，而非直接告知

游戏：荒岛求生

七、课程总结与落地支持

1.核心要点回顾

- 内容梳理——非职权影响力概念、五个魔力引擎

2.落地保障建议

- 内容跟踪——课后 14 天内通过线上打卡确认培训内容掌握情况
- 行动跟踪——课后 30 天、60 天、90 天收集个人提升行动反馈

颁奖：优秀分享团队颁奖