

营销谈判沟通艺术 5.0

版权登记号：国作登字-2019-A-00712251

课程受众：营销人员、大客户营销人员、营销管理人员

课程时间：2天（12小时）

授课形式：团队心态与营销实战穿插进行（每个半天课，前20分钟），通过案例分析+互动提问+视频播放+小组讨论+团队展示+情景演绎+角色扮演等形式教学。

课程背景：

有客户而无法“拿下”；有团队而没有朝气；无法复制出“虎狼之师”；解决以上三个部分需求，是本次培训主要的设计思路。

大多数新生代营销人员缺乏狼性的工作态度。而从角色上来讲，客户方还有可能是国营大客户，甚至于企业高管决策者，如何在不具备虎狼意识的团队中打造狼性精神；如何在身份角色出现悬殊的情况下（销售人员面对客户的高管或决策者），在固有传统销售沟通技巧与思维中，赋能营销谈判沟通艺术。本课程分为三大篇章：“营销虎狼之师大智慧”“销售中的谈判沟通技巧”“高情商人性销售沟通术”从营销人员本身的心态到销售行为艺术、从“套路”式的落地培训到进阶类的人性销售沟通术，以理论与案例讲解、情景角色转换、视频学习、互动讨论等培训方式模拟实际

营销谈判与客户商务洽谈的残酷与快感。展开一场有温度、有宽度、有深度的团队情景演绎式培训。

本课程还适用于服务营销团队、大客户营销团队、门店销售团队、快销品团队。

课程大纲：

◇ 你可能遇到以下情况了：（实际现状与困惑）

1. 老客户“红利”越来越少，开发新客户困难；
2. 新生代大客户营销人员空有一身热情，不懂人情世故（决策者/采购），成交率低；
3. 长年“碰壁”影响行为；影响心情、影响心态、影响团队成员；
4. 战术上的勤奋掩盖不了战略上的懒惰；
5. 缺乏大客户营销工具；
6. 师徒制、书生气重、无法复制营销团队，新生代营销人员缺乏大客户实战经历；
7. 不重视客户维系，售后服务一刀切，缺乏差异化服务。严重影响二次销售与转介绍！

第一讲：营销团队虎狼之师大智慧

一、 虎狼之师大智慧的认知

（一）正确的认知新时代营销团队的困惑

（二）虎狼之师大智慧的力量

二、 虎狼之师的狼性智慧

（一）视频学习：学习京东的年会；

（二）视频学习：学习苏宁的早会；

(三) 掌握狼性智慧四要素在营销中的应用；

(四) 智慧碰撞；

三、 虎狼之师以成果为导向智慧

(一) 分享：如若万事俱备，我的价值何在？

(二) 结果不等于成果

(三) 苦劳不等于功劳

(四) 智慧碰撞：“能者多劳”在职场上是个坑吗？

- 小组讨论与演讲

四、 虎狼之师领导者逻辑思维

- 踢球思维与责任逻辑要领

五、 虎狼之师的优质服务智慧（选修）

(一) 正确的理解优质服务给我们带来的好处和利益；

(二) 建立优质服务意识之“峰终定律”，给客户带来的依赖感；

(三) 案例分析：某房屋交易所

(四) 案例分析：某市公安局

(五) 如何管理好“上帝的满意度”。

第二讲：销售中的谈判沟通技巧

一、 营销策略在互联网时代的应用

(一) 营销策略三要素

- (二) 营销策略之免费模式
- (三) 营销策略之诱钓模式
- (四) 营销策略之众筹众帮模式
- (五) 营销策略之直销裂变模式
- (六) 营销策略之连锁复制模式

二、 如何在第一时间让客户愿意信任你

- (一) 掌握建立第一印象的重要性与原则；
- (二) 掌握如何建立客户营销的亲合力；
- (三) 如何打造客户谈判技巧的“气场”五要素；
- (四) 理解专家形象重要性及落地指导；
- (五) 逼格可以是“装”出来的，职业“装”打造；

三、 挖掘客户需求与痛点技巧之引导艺术

一、 挖掘客户需求之引导艺术的两种模式

二、 正确的理解产品优势与差异化优势模式

- 引导话术系统梳理（黄金 10 问句）
- 思考：经常遇到客户不回答你的提问，该如何应对？

四、 商务洽谈博弈技巧之精准表达

五、 商务洽谈博弈技巧之聆听技巧

六、 商务洽谈博弈技巧之赞美技巧

七、 商务洽谈博弈技巧之肯定认同技巧

八、 产品介绍技巧之造梦艺术与 **FABE**

九、 正确理解客户抗拒点来源

十、 面对客户拒绝，解除抗拒点之“临门一脚”的智慧应用

(一) 当客户说出抗拒点之“太贵了”，应对套路；

(二) 当客户说具体抗拒点，应对套路；

(三) 当客户说“我要考虑一下”，应对套路；

十一、 成交四大细节

十二、 售后服务与二销

第三讲：高情商人性销售沟通术

章节要点：如何从行为特征中找准客户性格短板，应用差异化的销售技巧成交。

一、 性格色彩体系的认知

(一) 理解每个人都有自己独特的行为风格

(二) 掌握性格色彩模型

(三) 另类解读：西游记不单单是你想的那样

(四) 自我性格测试

二、 如何识别不同性格的客户其行为风格

(一) 眼睛是心灵的窗户，从视觉识别客户行为风格

(二) 说话露出“马脚”，从沟通中发现对方的短板

(三) 掌握四种不同性格客户的思想价值观与行为风格

三、 如何应用不同的方法或方式与客户沟通

- 掌握四种行为风格客户，合理应用五种方式与其进行沟通

四、 正确的理解“屁股决定脑袋”，取长补短

(一)正确的认知自己性格的短板

(二)要让自己的“腰包”舒服，就要多做让自己不舒服的事情

课前准备：

- 1、 音响设备（含麦克风、音频线用于播放授课中的视频）
- 2、 投影与幕布（含投影链接电脑连接线）
- 3、 演讲台或课桌放置于讲师前方；
- 4、 电源接线板置于讲台下，用于连接老师电脑电源。
- 5、 大白纸共计 10 张，纸胶贴或透明胶（方便撕的）每组一份；
- 6、 白板笔每组 2 只（红色一支、黑色一只）；
- 7、 白板、白板笔（红色 1 支 + 黑色 2 支）、白板擦或大白纸书写也可以；
- 8、 学员做笔记物料；
- 9、 准备 A4 纸若干（学员人数的三倍），授课前不用发给学员；
- 10、 课桌岛屿（鱼骨）式摆放，公司可视情况分组，也可以由培训师来之后分；
- 11、 讲台旁准备一张椅子或凳子；
- 12、 纸巾一盒（放置在讲台上）