

《即学即用：高效营销实战技能提升“培训+辅导”》

主讲：王庆晨老师

1. 授课对象：

客户经理、销售人员、服销专员等

2. 授课时长：

2天理论培训+3-5天实战辅导（6小时/天）

3. 授课方式：

采用讲师讲述、案例分析、心态游戏、互动答疑、现场体验、情景模拟、实战演练等多种方式。

4. 课程纲要：

第一章：金牌销售之“职业认知”篇

一、对营销工作的正确认知

1. 你接触客户的目的是什么？

讨论：营销的“正确目的”

2. 营销的“最高境界”

视频：卓越的销售代表“8072”

3. 营销“卖”的是什么？

讨论：他为何不和你买

二、营销工作的正面心态

1. 营销“必破”的三种心态

- ✓ 怕拒绝

分享：正确看待拒绝 & 如何让“死都不要的客户”有需要

- ✓ 怕被骂

分享：什么是好产品 & 如何让客户快速认可我司产品业务

- ✓ 怕开口

分享：如何建立自信 & 如何能做好高端、强势客户的营销

2. 利率高、费用贵、成本高“客户不会要”？

案例：即便“贵”照样轻松“卖”出去（事实不重要）

3. 心态对我们工作的影响

- ✓ 消极心态对工作产生的破坏

- ✓ 积极心态对工作产生的影响

分享：大客户骂到感谢的销售经典案例

第二章：金牌销售之“读懂客户”篇

一、客户心理与类型分析

1. 客户心理学之“读懂客户的心”

- ✓ 客户想要什么？

- ✓ 客户喜欢什么人？

- ✓ 客户为何总在拒绝你？

分享：如何让客户有“赢的感觉”

2. 客户心理学之“常见异议分析”

- ✓ 客户说“别来烦我、生气、发怒、再……投诉你”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

- ✓ 客户说“我不需要、不考虑、用不着、没必要”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

- ✓ 客户说“我需要时，再联系你、找你”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

- ✓ 客户说“你们 xxx 的利率高、费用贵、要礼品”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

- ✓ 客户说“我不懂操作，觉得操作流程麻烦”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

- ✓ 客户说“改天来（办），却一直爽约”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

讨论：客户针对我司主推业务“其他异议”对应怎样的心理活动？

3. 客户心理学之“消费类型分析”

- ✓ 六大客户消费类型

- 成本型

- 品质型

- 配合型

- 叛逆型

- 自决型

- 外决型

- ✓ 六大客户类型的心理分析

- ✓ 六大客户类型的表达分析

分享：六大客户类型的沟通变化与技巧及脚本设计

模拟：向各种消费类型客户推荐、营销我司主推业务

二、客户信任建立与巩固

1. “声音”建立信任度

- ✓ 声音的魅力

体验：何谓“好声音”

- ✓ 声音的要素

演练：不同场景下的声音要素运用

- ✓ 声音的应用

教授：正确用声技巧，营销如虎添翼

2. “名号”建立信任度

- ✓ 名字的作用

- ✓ 工号的作用

体验：名字报与不报的区别

3. “称呼”建立信任度

- ✓ 迅速拉近关系的称呼

- ✓ 让你的名字刻在客户心里

模拟：营销电话中如何改变称呼

4. “话题”建立信任度

- ✓ 安全话题与轻松话题

- ✓ 私人问题“四不问”

- ✓ 工作交谈“五不谈”

讲授：男人与女人可聊的话题

5. “送礼”巩固关系度

- ✓ 送礼“三不”原则
- ✓ 祝福“三不”原则
- ✓ 分享“三不”原则

分享：让客户感动的小礼物

第三章：金牌销售之“沟通技巧”篇

一、高级沟通技巧之“应答”：让营销沟通更有效

1. 回应技巧
2. 认同技巧
3. 确认技巧
4. 澄清技巧
5. 记录技巧

案例：客户有办理我司主推“xx 业务”的需求吗？

分享：如何回应客户对过往我司产品/体验的不满？

练习：搭档模拟处理客户异议，巧妙切入营销流程

二、高级沟通技巧之“提问”：让营销沟通更成功

1. 提问让你变成顾问

分享：生活中“营销”提问最成功的人

2. 提问挖掘客户深层次的需求

演练：提问挖掘客户对我司主推产品的需求

3. 提问的三大原则

案例：营销 No.1 的提问技巧

4. 分级提问：创造客户需求

分享：如何让“没有需要”的客户变得有需要？

三、高级沟通技巧之“赞美”：让营销沟通更满意

1. 赞美的目的与障碍

2. 赞美的步骤与方法

3. 三大赞美技巧讲解与运用

4. 赞美的话术设计

- ✓ 根据客户性别、名字的赞美设计
- ✓ 根据客户所在地、方言的赞美设计
- ✓ 根据客户身份证信息、客户选择的赞美设计

分享：对中高端客户的常用赞美词汇

演练：赞美不同类型的客户，助力营销

话术：非常实用与实战的 21 条赞美话术

四、高级沟通技巧之“同理”：让营销沟通更亲近

1. 什么是同理心？

2. 同理心与同情心的区别

3. 对同理心的正确认识

4. 表达同理心的方法

5. 同理心话术与应用

案例：我不需要你们 xxx 产品！

练习：你们这个 xxx 产品，我……；你们 xxx 业务，比人家……

第四章：金牌销售之“技巧话术”篇

一、营销前的技巧与话术

1. 营销前的“准备”工作

- ✓ 个人准备（关键 3 项）
- ✓ 脚本准备（关键 6 项）
- ✓ 目标准备（营销导向）

2. 切入营销优秀的开场白

- ✓ 优秀开场白两大注意事项
- ✓ 优秀开场白的“三大原则”

分享：“自杀式”开场白的特征

分析：现用营销开场白问题剖析

- ✓ 脚本设计：最有效的八种服务切入营销开场白

练习：设计“业务提醒”、“客户级别”、“共性问题”等切入营销开场白

二、营销中的技巧与话术

1. 产品推荐的“三原则”

- ✓ 产品介绍的“简单”法则
- ✓ 产品介绍的“两要”法则
- ✓ 产品介绍的“夹心”法则

2. 产品推荐的“四方法”

- ✓ 好处介绍法
- ✓ 对比介绍法
- ✓ 分解介绍法
- ✓ 客户见证法

演练：向客户推荐我司目前主推的业务、产品

分享：多套针对我司业务富有吸引力的推荐话术

3. 产品推荐的“看信号”

- ✓ 主动成交信号与时机把握
 - 促成的语言信号
 - 促成的情感信号
- ✓ 五大促成技巧与脚本设计
 - 附加销售法
 - 极致价格法
 - 危机促成法
 - 展望促成法
 - 万能促成法

教授：帮助学员掌握 3 种以上的促成方法

练习：运用促成技巧完成我司主推业务的成交

三、营销后的技巧与话术

1. 好不容易才成交，为何客户转眼变卦了？

- ✓ 要注意的点

思考：为何客户会反悔？

- ✓ 做错的事情

讨论：哪些话语不该说？哪些行为不该有？

- ✓ 忽略的细节

分享：要想营销业务做得好，细节不可少！

2. 客户同意办理了，后来变卦取消怎么办？

讲述：教你一招，有效压降客户“反悔率”！

3. 客户办与不办，结束动作不一样

- ✓ 客户同意办理

分享：个性化的结束语（学会抓住“隐性财富”）

- ✓ 客户不愿办理

讨论：这种客户怎么办（学会积累“隐性财富”）

- ✓ 加微信小妙招

互动：你的客户在哪里？如何保证业绩保持稳定性增长？

5. 辅导纲要：

一、辅导模式：现场辅导，逐一跟岗

二、辅导目的：让学员快速掌握培训课堂学习内容，真正做到学以致用、现学

现用的效果。

三、辅导内容：

1. 客户沟通、产品营销实战技巧
2. 营销疑难问题处理思路与话术
3. 脚本设计、营销关键逐一落地

4. 积极心态与方法技巧灵活运用

四、实战辅导模式介绍：

1. 采用真实客户数据，一对一跟岗
2. 真实反馈学员学以致用掌握的掌握程度
3. 让学员实现从“知道”到“做到”的跨越

五、辅导形式：

1. 实战演练（学员运用所学知识，模拟面见客户）
2. 头脑风暴（拓展学员的思维，激发学员处理问题的能力）
3. 现场指点（老师对学员优点和不足进行一对一点评）
4. 总结提高（针对学员普遍存在的问题和难点，进行集中辅导）

六、辅导流程：

1. 第一天上午

- ◆ 领导动员讲话，介绍竞赛规则与激励方案
- ◆ 老师介绍辅导流程：组建战队及建群，队长与领导签署《军令状》
- ◆ 各战队分解实战任务目标到人，制作《龙虎榜》
- ◆ 学员营销实战，老师逐一跟岗辅导
- ◆ 营销成功群内晒单，专人核发激励红包

- ◆ 上午结束，各队长组织学员复盘总结（老师旁听点评指导）

2. 第一天下午

- ◇ 老师问题剖析、案例分享（小复盘）
- ◇ 学员营销实战，老师逐一跟岗辅导
- ◇ 营销成功微信群内晒单，专人核发激励红包
- ◇ 下午结束，队长组织复盘（微信群内分享存在问题、优秀话术等）
- ◇ 晚上被辅导学员群内分享：当天实战心得体会及个人话术金句

3. 第二（三、四）天上午

- ◆ 老师组织晨会，昨日实战问题剖析、案例分析、话术建议
- ◆ 昨日战果表彰通报，队长汇报今日营销目标、计划
- ◆ 学员营销实战，老师逐一跟岗辅导
- ◆ 营销成功微信群内晒单，专人核发激励红包
- ◆ 上午结束，队长组织学员复盘总结（老师旁听点评指导）

4. 第二（三、四）天下午

- ◇ 老师问题剖析、案例分享（小复盘）
- ◇ 学员营销实战，老师逐一跟岗辅导
- ◇ 营销成功微信群内晒单，专人核发激励红包

- ◇ 下午结束，队长组织复盘（微信群内分享存在问题、优秀话术等）
- ◇ 晚上被辅导学员群内分享：当天实战心得体会及个人话术金句

5. 最后一天上午

- ◆ 老师组织晨会，昨日实战问题剖析、案例分析、话术建议
- ◆ 昨日战果表彰通报，队长汇报今日营销目标、计划
- ◆ 学员营销实战，老师逐一跟岗辅导
- ◆ 营销成功微信群内晒单，专人核发激励红包
- ◆ 上午结束，队长组织学员复盘总结（老师旁听点评指导）

6. 最后一天下午

- ◇ 老师问题剖析、案例分享（小复盘）
- ◇ 学员营销实战，老师逐一跟岗辅导
- ◇ 营销成功微信群内晒单，专人核发激励红包
- ◇ 16:00 实战结束，学员返场（16:00-16:30 数据统计，颁奖准备）
- ◇ 16:30-17:30 实战总结大复盘及颁奖表彰
 - 1) 实战优秀学员分享、战队长分享
 - 2) 老师问题剖析、案例分享、话术提炼等

3) 优秀个人及团队表彰，颁奖及大合影

七、激励设置（参考版本）

奖项名称	奖项个数	奖项金额	评比说明
晒单红包奖	每天	首单：18.8元	
	上午30个	第2-10单：8.8元	
	下午30个	第11-30单：6.6元	
达量个人奖	10个/天	20元/个	奖励每天实战微信群最先晒出第13单的10个人。
达量团队奖	1个/天	50元	
每日营销王	3个/天	50元/个	奖励每天各战队总积分最高者，如出现并列.....
每日赞战队	1个/天	16.6元	
全员破3奖	1个/天	33.3元/个	奖励每天全员破3单的战队，先到先得。
全员破N奖	2个/天	88.8元/个	
营销精英奖	3个	第一名300元 第二名200元 第三名150元	实战结束，总积分排名前三者获得，出现并列.....
销冠团队奖	3个	一等奖：1500元	实战结束，战队人均积分排名第二战队获得。
		二等奖：1000元	
		三等奖：500元	

注：课程可量身定制，根据客户需求及课前调研结果调整内容。