

《学为己用：专业营销实战技能提升培训》

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（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？

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。