

《打破沟通之墙-综合沟通技能提升战斗营》

适合对象

客户经理、基层主管

课程时间

2天，12小时。

课程大纲

一、客户沟通（前）技巧大解析

分组PK与积分竞赛

1. 客户沟通成功关键

A. 心态

B. 技能

C. 客户管理

2. 客户沟通三流程七步曲

A..主题.互动.服务.邀约.信息.追踪

3. 客户沟通固化流程-七步曲检核

4. 客户沟通精要-判别关系

A. 激活

B. 邀约

C. 开发

D. 维护

5. 客户沟通精要-服务三技巧

A. 沟通特质





B. 魅力

C. 感染力

6. 客户沟通销售流程 - 前置工作

7. 客户沟通销售流程-客户关系维护&跟进

A. 真正的客户

B. 有需求的客户

C. 潜在客户

8. 客户沟通定位九宫格(快速分类法)

9. 对不同的客户采取分级维护标准

A. 核心客户

B. 重点客户

C. 潜力客户

D. 外围客户

10. 实务操作四关键

11. 客户沟通主题选择

A. 客户不会拒绝的话题

B. 客户不喜欢的话题

12. 客户沟通流程（前） - 实战解析

13. 客户沟通流程 - 模拟话术 D I Y

A. 头脑风暴：六大加分元素





二、客户沟通(中)技巧大解析

1. 客户沟通[中]推进六关键

- A. 互动
- B. 关怀
- C. 破冰
- D. 营销
- E. 经济
- F. 服务

2. 头脑风暴：破冰

3. 头脑风暴：催眠大法

4. 头脑风暴：吊胃口

5. 客户沟通流程－倾听的重点

6. 客户沟通流程－同理心的作用

A. 头脑风暴：同理心应用

7. 头脑风暴：同理心练习篇

8. 客户沟通流程－建立需求

9. 客户沟通[中]邀约

- A. 利诱
- B. 威胁
- C. 事件

10. 头脑风暴：反对问题





三、客户沟通(后)技巧大解析

1. 客户沟通[后]整理：关键资料整理
 - A. 伏笔
 - B. 背叛
 - C. 打死不退
 - D. 投资类
 - E. 非投资
2. 客户沟通流程 - 客户关系维护&跟进
3. 客户沟通流程 - 100%忠诚客户维护四关键
4. 头脑风暴：乔吉拉德 250 定律
5. **REVIEW**：一通有价值的沟通元素？
6. 下班前回报

