专业销售技巧-客户沟通影响力及谈判技巧

公开课课纲

培训时间/地点： 2021 年 12 月 23~24 日（星期四 ~ 星期五）/上 海

收费标准： ￥4000/人

- 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
- 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用，早餐及晚餐

课程背景：

销售就是沟通。高效沟通能使销售人员与客户建立更加紧密的关系，高效沟通能使销售人员更深入地了解客户的需求，从而探寻并识别到扩大生意的机会。

本课程结合讲师在世界知名外企的十几年的销售实战经验，以及知名学者的行为研究的成果，通过大量的案例分析和销售工具，将沟通技巧融入到销售过程和谈判过程中，有效提升销售成功率。

课程收益：

- 认知上，明确沟通在销售过程中至关重要的作用；认知自身沟通能力的提升点。
- 行为上，改变以往沟通中面说的多听得少的行为习惯；能够根据客户的外在行为，识别其沟通风格。
- 技能上，掌握销售过程中以探寻式提问了解需求的技巧，并根据客户的不同性格，采取不同的沟通方式。

参训对象：

销售代表，销售主管，销售经理等

授课形式：

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

课程大纲：

第一部分：销售就是沟通

一、学习目的

- 认识到沟通在销售中的重要性
- 分析自身沟通的提升点

二、主要内容

- 沟通在销售中的意义

- 沟通能力自我测评
- 销售中沟通的内容
- 销售中沟通常见障碍和误区

三、学习方式

- 自我评价
- 小组讨论

第二部分：认识客户

一、学习目的

- 了解 DISC，并能够通过外在行为辨别客户
- 调整自己的沟通方式，以客户能够接受的方式沟通

二、主要内容

- DISC 背景介绍
- DISC 自我测试
- DISC 四种风格解析
- DISC 沟通风格调适

三、学习方式

- 自我测评
- 小组讨论
- 分组活动

第三部分：客户沟通能力提升

一、学习目的

- 掌握沟通中听、问和说的技巧，以提升沟通能力

二、主要内容

- 听的技巧
  - 听在沟通中的重要性

- ✧ 听的五个层次
- ✧ 3F 倾听
- ➢ 问的技巧
  - ✧ 提问的作用
  - ✧ 提问的种类
  - ✧ 2W2H 需求澄清技巧
  - ✧ SPIN 深度提问技术
- ➢ 说的技巧
  - ✧ 说的内容
  - ✧ 说的方式
- ➢ 沟通流程

三、学习方式

- ➢ 案例学习
- ➢ 视频学习
- ➢ 游戏活动
- ➢ 实战演练

第四部分：谈判能力提升

一、学习目的

- ➢ 了解谈判，并能够对谈判进行充分准备
- ➢ 掌握谈判的技巧，运用于销售实践

二、主要内容

- ➢ 谈判的误区
- ➢ 谈判的原则
- ➢ 谈判的过程
  - ✧ 准备谈判

- ✧ 交换信息
- ✧ 讨价还价
- ✧ 结束谈判

三、学习方式

- ➢ 案例学习
- ➢ 小组讨论
- ➢ 情境演练

讲师介绍：高老师

资历背景

- ➢ IPTS 认证讲师
- ➢ DISC 认证讲师
- ➢ 国资 TOP3 寿险公司金牌讲师，大区经理
- ➢ 美国财富 500 强公司高级讲师、客户总监
- ➢ 世界500强零售公司中国区高级培训经理
- ➢ 实战型销售教练，多次帮助客户实现了业绩的翻倍增长
- ➢ 绩效咨询专家，为诸多世界500强企业提供业务诊断、绩效项目咨询和落地
- ➢ 全国培联推优赛40强

高老师有着深厚的业务背景和丰富的培训经验，为客户提供专业培训咨询服务，涉及的领域包括销售绩效提升，服务能力提升，管理及领导力，团队建设等诸多企业的绩效提升主题，由他独立或者参与设计和实施的项目，均取得了客户端的高度评价和绩效结果的显著提升。

在成为培训咨询顾问前，高老师已经拥有近15年的工作经验，既服务过世界500强企业，比如亚胜（中国）、麦德龙旗下的万得城（中国）等，也服务过国内上市企业，比如新华人寿、洋河酒厂等。既有作为大客户经理，开展客户开发和大客户管理工作的丰富经历，也有作为培训经理，开展人才培训的工作。在业务开发与销售、大客户管理、谈判技巧、项目管理、客户服务、资源整合和流程优化、人力资源培训以及团队建设与管理等方面具备丰富的实战经验。

在亚胜集团（中国）工作期间，高老师是将电器延保的概念引入中国的主要团队成员之一，参与了延保产品在中国市场的本土化和标准化。同时，作为资深讲师和大客户经理，高老师带团队推动项目在客户端实现了快速普及和发展，一方面，他与团队对客户实施了全方位的培训，包括项目管理培训、销售技巧培训等，确保了客户对于延保项目的全方位理解，并有效地传达给到消费者，另一方面，他给客户提供了管理与流程方面的咨询服务，优化了其营运流程和效率。他所管理过的客户包括国美电器、沃尔玛、京东、百安居、康佳集团等，在此期间，他曾多次成功实现了客户销售业绩的翻倍增长。

在麦德龙集团旗下电器公司（万得城）工作期间，高老师结合其丰富的销售实战与咨询经验，协助公司建立了销售终端的培训体系，包括零售营运各个职位的能力模型和内容建设，同时为销售端的流程优化提供咨询和建议，参与了销售、服务等相关课程的组织和实施，为门店在中国的复制与扩张奠定了基础。

主讲课程

销售类：《顾问式销售技巧》、《大客户开发与维护》、《专业零售技巧》

沟通类：《影响力沟通技巧》、《360度职场沟通》、《专业培训师培训》、《高效演讲技巧》

管理类：《中层管理人员领导力提升》、《目标与计划管理》、《高效时间管理》、《高效团队建设》、《高效能人士的七项修炼》、《卓越领导力的五项修炼》

曾服务客户

通信电子：

中国电信丽水分公司、上海电信、内江移动、三星电子、惠普集团、英特尔、AMD、江苏有线等

零售（酒店）行业：

玩具反斗城（Toysrus）、沃尔玛、山姆会员店、红星美凯龙、百安居、国美、永乐、华润万家、永辉超市、顺电电器、乐购、步步高电器、万得城、卜峰莲花、好又多、安卓娱乐、金陵饭店、苏州香雪海饭店、金堂恒大酒店等

制造行业：

蔚来汽车、上汽大众、博世华域、上海电气、中联重科、康佳集团、岛津、海尔、创维、TCL、武汉工贸电器、爱德万、史丹利百得、展宇光伏、晶科电力、博思格钢铁、安博电子（台湾）、芬纳输送带（英国）、禾欣电子（嘉兴）、伟巴斯特、山浦照明、和承汽车配件、赛拉弗（常州）、杜凯软管、宝理工程

塑料、创元化妆品、亚杰科技、希艾特意得维（上海）、思维科技（河南）等

金融行业：

银联商务、工商银行浙江分公司、工商银行巴中分行、中国银行上海分行、齐商银行、邮储银行浙江分行、招商银行大连分行、兴业银行山西分行、兴业银行总行、农业银行牡丹江分行、农业银行丽水分行、华夏银行济宁分行、交通银行湖北分行、光大银行长沙分行、温州农商行、武汉农商行、晋商银行、昆山农商行、北京农商行、忻州农商行（山西省联社）、厦门国际银行、江西银行苏州分行、商行联盟、新华人寿、太平人寿、太平洋财险浙江分公司、平安普惠浙江分公司、平安财险江西分公司、江苏阜宁农商行、工银安盛人寿浙江分公司、工银安盛人寿上海分公司、大地保险宁波分公司、上海金融期货交易所等

物流行业：

远成物流、厦商物流、均志物流、点我达、广西邮储（EMS）

地产行业：

中骏集团、融信集团、美好置业

电子商务：

安客诚（中国）、淘宝、京东、支付宝、斐讯科技、即富科技、投融界等

FMCG：

Adidas、伊利集团、光明集团、爱茉莉太平洋、雅漾、洋河酒厂、联成迅康、碧生源、三生健康等

其他行业：

唯美、民生健康、红十字血站、贝德玛（法国）、紫觉贸易、罗氏诊断、富士影像、Adidas、藤仓橡胶（日本）、迪由控制、融信集团、上海金桥、天津海洋高新区管委会等

授课风格

学员反馈：

“通过本次培训，我学到了很多之前没有用到过的销售工具，很有收获，以后希望再有机会学习高老师的课程。”

——禾邦电子 《跨部门沟通技巧》 总经理 郭总

“感谢您带来的非常精彩的课程，您授课过程聚焦课程本身，风趣幽默，热情洋溢，认真负责，学员反馈很

好，希望有机会多多合作”

— 上汽大众长沙培训中心《高效沟通》 李娜

“高老师的课很实战，对我们酒店有很大的帮助和启发。”

——金堂恒大酒店副总经理 《客户营销技能》 郑中心

“高老师的授课技巧和表达能力非常出色，语言生动幽默，充分调动了学员的积极性，让大家自然而然的就融入到课堂气氛中来，畅所欲言。”

—— 史丹利百得《培训师培训》

“非常喜欢Frank老师的授课风格，风趣幽默，课程内容设计严谨、环环相扣，稀饭稀饭”

——《专业培训师培训》玩具反斗城HR Ruby

“高老师，您的课很实用，希望您再来给我们上课。”

——融信集团杭州分公司《中层管理人员能力提升》 分公司总经理 宋总

“高老师的课程内容深入浅出，工具方法简单易上手，给新任管理者在未来工作中的运用提供了更便捷的方法。同时，高老师授课台风稳健，语言幽默诙谐，培训的学习场域打造能力强，课程的节奏感强！是非常厉害的影响型讲师！”

——中骏集团世邦泰和物业 总部培训经理 刘寅秋