**专业销售技巧-客户沟通影响力及谈判技巧**

***培训时间/地点：*2021年7月05~06日（星期 一，星期二）/上 海**

***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。

***课程对象：***

销售代表，销售主管，销售经理等

***课程大纲：***

**第一部分：销售就是沟通**

* 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
* 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
* 学习方式
	+ 自我评价
	+ 小组讨论

**第二部分：认识客户**

* 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
* 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
* 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**

* 学习目的
	+ 掌握沟通中听、问和说的技巧，以提升沟通能力
* 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
* 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**

* 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
* 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
* 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
* 金融增值服务课程国内培训第一人
* 绩效咨询专家，为诸多世界500强企业提供业务诊断、绩效项目咨询和落实

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。

在新可安（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，他也连续三年获得了“业绩达成奖”。

在万得城（中国）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。

***服务客户：***

通信电子：

中国电信、中国联通、三星电子、惠普集团、英特尔、AMD等

零售行业：

沃尔玛、山姆、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、安卓娱乐等

制造行业：

上汽大众、康佳集团、海尔、创维、TCL、武汉工贸电器、史丹利百得、博思格钢铁、安博电子（台湾）、芬纳输送带（英国）、伟巴斯特、山浦照明、和承汽车配件等

金融行业：

农业银行、民生银行、新华人寿、太平人寿、上海金融期货交易所等

电子商务：

淘宝、京东、支付宝、斐讯科技等

FMCG:

 光明集团、洋河酒厂、联成迅康、碧生源等

其他行业：

唯美、红十字血站、远成物流、厦商物流、均志物流、贝德玛（法国）、紫觉贸易、罗氏诊断、富士影像、Adidas、藤仓橡胶（日本）、杜凯软管（西班牙）、迪由控制等

***学员反馈：***

“通过本次销售培训，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。”

**——** 康佳集团《专业销售技巧》

“高老师的课，学到就是赚到！”

* 上汽大众长沙分公司HR 《高效沟通》

“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》

**“**高老师的课让人感觉时间过得很快，课后又觉得很充实。尤其是工具，上手就能用。**”**

**——** 贝德玛《团队建设》

***报名详情：***

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）

报名咨询电话： 18890700600 （微信同号）赵先生

在线咨询QQ/邮箱：6983436 (报名请回复报名表）-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 **报 名 回 执（请务必于开课前7天回复）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **性别** | **部门/职位** | **课程名称** | **Tel** | **Fax** | **Email/手机** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **培训负责人：** | **公司名称：** | **公司地址：** |

**★缴费方式： 🞏 支票 🞏 现场缴费 🞏 汇款（汇款后请将汇款单据传真至本公司）**