**基于客户心理的销售沟通谈判技巧**

**【课程背景】**

在市场竞争日趋激烈的今天，商业企业的竟争已经由商品及价格转移到对客户服务和体验的竟争，客户是企业的利润之源，是企业的发展动力，几乎所有商业企业管理者已经认识到客户为中心的管理是未来成功的关键，销售沟通与谈判技巧的高低将直接影响到企业的生存和发展，客户沟通好坏已经真正成为了主宰企业生死存亡的大事。

本次课程正是基于以上实际情况，以销售心理学为基础，从关注客户的心理体验出发，通过分析不同性格客户的心理特质，引导学员掌握具体的销售沟通表达与谈判技巧，帮助企业达到完成销售，提升客户满意度的目的。

**【课程收益】**

1、快速掌握判断不同客户性格特质的类型及沟通策略；

2、掌握销售沟通过程中的“意义形塑”技巧，掌握沟通的主导权；

2、学习对自我和他人的沟通风格进行准确的觉察和把握；

3、掌握沟通三角工具模型，有效把握沟通中的内容、关系、需求三要素；

4、完整的沟通过程训练，全面掌握从询问、聆听、反馈的沟通技巧；

5、掌握高效沟通的心智训练，让你在与客户谈判中更能抓住客户的“心”。

【**课程对象】**

销售团队负责人或业务部门骨干人员

【**课程时长】** 1天（6小时）

【**课程特点】**

1、丰富生动的各种沟通情景演示，给大家带来更直观的体悟和启发；

2、风趣的讲授风格，大量的情境式实操案例，开启寓教于乐的教学模式；

3、角色扮演，配合及时的点评反馈，加深大家对所学知识的领悟；

4、明确的课程行动，操作性强的方法技巧，让课程技巧更好地落地；

5、专业性的性格分析工具，让你快速高效地识别客户的沟通风格；

**【课程大纲】**

1. **销售沟通谈判的目的是是什么？**

* 传递讲述客户感兴趣的信息
* 传递信息表达背后的情感
* 与客户建立良好的沟通关系
* 达成沟通的目的：成交

1. **销售沟通表达的策略性训练**

案例讨论**：面对客户，这样的产品讲述方式有什么问题？**

1. 销售沟通表达的三角框架训练

* 主体与产品之间建构内容：突出产品的优势和卖点
* 产品与客户之间建构需求：直接击中客户内心的需求
* 主体与客户之间建构关系：营造良好的客户关系

1. 客户性格的具体分类以及各种性格特质的特点；

* 理智型客户的性格特质：注重产品的数据指标
* 情感型客户的性格特质：注重互动过程中的感官体验
* 直觉型客户的性格特质：注重产品的功能与需求

1. 不同性格特质的客户沟通策略。
2. 视频案例：为什么好端端的两个人会在一分钟之内吵起来？

1. **销售沟通谈判的具体过程训练**
2. 利益立场，警惕自己过早地做出判断
3. 如何用提问打开沟通的僵局

* 开放式提问情境与技巧
* 封闭式提问情境与技巧
* 追问式提问情境与技巧（问+赞美）

1. 如何用聆听搜集更有价值的信息

* 倾听的三重境界
* 倾听的结构化练习（事实、解读、反应、行动）

1. 如何用反馈来赢得对方的认可并主导沟通方向

* 同频反馈技巧（赢得对方好感）
* 同义转述技巧（控制话题走向）
* 意义形塑技巧（引导积极方向）

1. **高效谈判技巧的策略性训练**
2. 善用整合思维，突破定额心智

* 案例讨论：迪士尼如何解决开业难题
* 思维的四重境界
* 整合思维在销售过程中的具体应用

1. 把不同利益进行打包，让对方更容易与你达成共识

* 冲突利益：博弈
* 不同利益：交换
* 共同利益：共赢

1. 运用标准影响力，缓和对方的紧张关系，从而推动交易达成

* 正向影响力：说服他人做这件事的好处
* 负向影响力：说服他人不做这件事的坏处
* 标准影响力：影响他人本来就应该这样做

1. 问题外化，迅速找到与客户方解决问题的方案

* 把问题和人分开，避免先入为主给对方贴标签
* 通过话术练习，让对方和你的立场一致，共同面对问题