

業務必備的說服力與議價技巧

說服力為業務必備技能，如何掌握溝通技巧、了解客戶真正的需求，說進客戶心坎裡、一開口就讓人無法拒絕，進而爭取訂單成交！本課程結合理論與實務，透過實際演練，讓您學會如何判別客戶類型、使用符合效用的溝通技能、面對異議時各項處理技巧。

【課程大綱】

師資 | 梁鈺雯執行長 現任承泓管理顧問公司

一. 掌握溝通效用

辨別有效溝通 v.s. 無效溝通 | 判斷客戶的溝通心態 | 如何掌握溝通邏輯

二. 對溝通的基本認知

發訊者(業務) v.s. 收訊者(客戶) | 面對B2B v.s. B2C該掌握的溝通技巧

三. 客戶溝通及判別

溝通技巧之應用步驟 | 判別客戶差異性的特徵：性格/性別/年齡

四. 聆聽的重要性：聽重於說

聆聽的目的、方法、回饋

五. 激發客戶需求與回應的溝通技巧

四大狀態引導客戶需求的應用：潛在危機提醒、展望未來前景、先體驗再購買、循環善誘引導 | 藉由需求探索掌握客戶動機

六. 掌握客戶反應的類型及技巧

銷售實不可為之的行為 | 客戶表情之行為反應

七. 客戶異議來源

價格 | 缺乏理解 | 需求未確認

八. 說服力的五大技巧

直接請求法 | 以退為進法 | 特色鋪陳法 | 反對突破法 | 價格異議法

【主辦單位】外貿協會桃園辦事處

【時間】110年1月28日(星期四) 9:30~16:30

【地點】桃園市桃園區中正路1082號28樓

【課程費用】3,000元 / 兩人(含)以上報名每位優惠價 2,500元 (含稅、午餐)

【聯絡方式】陳小姐 03-356-1836#11 | yhchen@taitra.org.tw

我要報名