

# 销售人员的情商管理

## 课程背景

在网络信息时代，传统的销售模式已经不能够应对越来越“刁钻”的客户，而已经具备良好销售技能的你又为何不能够轻松签下订单，得到回报呢？你的客户为何总是举棋不定？这一切都和情商有关，你遇到一个头脑非常聪明的家伙，但是你却并不喜欢他，因此你也根本不想同他做生意，这就是情商重要性的直接体现。了解销售中的情商运用，开启你的销售新纪元。成功的销售员都知道：销售拼的不仅是硬技巧，更需要情商软技能！

从销售中常见的困境入手，结合销售工作，把情商理论与销售理论结合，从销售角度提升情商，将销售困境的原因进行深刻剖析，并给出了对应的解决方法，让学员看清销售误区，从自身情绪管控入手，提高情商销售的能力，改变目前的销售现状，成就销售辉煌，实用性强。

## 课程目标

1. 了解情商在销售中的作用
2. 学会审视和了解自己，学会怎样激励自己、怎样调动情绪
3. 掌握情绪管理的方法并有效控制
4. 提升销售人员销售及沟通的技能

## 课程对象

销售人员、销售管理者

## 课程时间

1-2天

## 课程方式

授课 40% (互动引导) +小组练习 20%+现场模拟演练 40%

## 课程大纲

### 第一部分 情商的基础

一、什么是情商

二、IQ 和 EQ 的关系

三、情商的基础理论

四、情商的意义

五、情商对销售工作的影响

思考：低情商销售的工作表现？

销售是艺术、科学与脑科学的融合

情商技能搞定“难缠”的客户

六、情商的构成（戈尔曼）

1. 自我意识
2. 控制情绪
3. 自我激励

4. 认知他人情绪
5. 处理相互关系

## 七、情商的核心要素

1. 情绪的管理
2. 人际关系的建立

### 第二部分 正确的评估与表达情绪

- 一、 觉察自己的情绪
- 二、 体察他人的情绪
- 三、 适当的调整情绪
- 四、 建设性的运用情绪

练习：自我情商测试

### 第三部分 基于销售流程的销售情商的提升

- 一、 寻找客户
  1. 延迟满足
  2. 在有鱼的地方钓鱼
  3. 提高你开发客户的能力
  4. 下定决心
  5. 向自己提出棘手的问题。
  6. 为成功做规划
  7. 管控自身情绪

8. 找一个问责的伙伴或是导师
9. 建立稳固密切的客户推荐关系
10. 你与压力的关系

## 八、初步接触

1. 决定好感度的要素
2. 做人真实
3. 同理心倾听
4. 审视你的自尊心，从而审视自己是否以自信、放松以及真诚的态度去面对他人。
5. 创造属于你自己的“麦基 66 条法则”（就是掌握客户的信息）
6. 展现自己的能力，快乐地工作
7. 赞美客户
8. 与客户寒暄

## 九、了解需求

1. 运用“3W”法则询问
2. 认真倾听能力
3. 认真审视你约定销售会面的过程
4. 多问，少说教

5. 考验客户愿意做出改变的决心
6. 了解客户的故事
7. SPIN 提问技巧

## 十、呈现价值

1. 塑造产品的独特价值
2. 针对不同部门的人
3. 透过证据说服客户
4. FAB 话术

## 十一、搞定客户关键决策人

1. 客户个性分析及高情商沟通
2. 你在与谁会面
3. 全面提升与决策者会面的能力

## 十二、商务谈判

1. 认清你在金钱方面的情感触发点
2. 审视你对公司以及自我价值的相信程度
3. 分析谈判策略
4. 开展优势谈判
5. 提升议价能力

### 十三、成交

1. 合作伙伴还是买卖关系
2. 提升管控自身期望的有效步骤

(全文完)