

《共情式销售沟通与金牌客服技巧》

| | |
|------|--------------------------|
| 产品名称 | 《共情式销售沟通与金牌客服技巧》 |
| 公司名称 | 上海尊心教育科技有限公司 |
| 价格 | 30000.00/天 |
| 规格参数 | |
| 公司地址 | 上海市闵行区金都路4299号6幢3楼E37室 |
| 联系电话 | 051257905112 18915754998 |

产品详情

【课程介绍】：

什么是共情式沟通？沟通人与人之间、人与群体之间信息的传递、情感的交融和思想的统一的过程。共情(empathy)也称为神入、同理心，共情也成为同感、同理心、投情等。共情式沟通就是要求我们能够换位思考、感同身受去了解对方的心理需求、情绪感受和思想观念，从而能够求大同存小异，最终双赢合作。影响沟通的社会心理原则有1.交互原则（爱人者人恒爱之），2.功利原则（人际交往本质是社会交换），3.自我价值保护原则（自尊心与自我价值感），4.人际吸引水平的增减原则，5.情境控制原则等。另外同个人特质、相似性、价值观、曝光效应的熟悉性等有关。失传的人际沟通秘笈是什么？如何快速说服他人？职场管理如何高效沟通？课程会详细介绍共情式销售沟通的心理学效应和人际吸引力法则，学会黄金沟通十法，通过互动游戏、案例讲解、分组讨论等在实操感悟中掌握管理沟通技巧，提升团队绩效，打造人脉财富圈。

催眠式销售秘笈及金牌客服技巧目的是通过与潜意识对话，激发员工的内在成就动机，唤醒销售客服人员的自我价值认同，从而提高工作热情和行为绩效。通过培训可让员工利用心理学知识，探究客户购买心理，快速赢得客户信任和好感，有效处理客户抗拒，建立良好黏性的客户关系，从而实现转口碑营销。培训效果是营销人员对销售有全新的认识，对销售方法有更深的领悟，对服务客户意识有巨大提升，实现业绩倍增。

学会处理客户投诉心理，处理客户投诉等应急事件，让客户始终满意企业，一个微笑、一个眼神、一句话、一个行为细节，都决定了客户的满意度，细节决定成败。学会与客户共情式沟通，大大降低客户服务沟通成本和矛盾冲突。课程秉承幸福心理学理念，运用LP教练技术，打造员工感恩阳光心态，提升优质的服务水平，更快乐高效的工作！

【培训收益】：

了解共情式沟通的五项基本原则、影响人际交往的心理学效应。

学会失传的共情沟通秘笈：同频同率，先跟后带。

掌握有效倾听的技巧，明了言外之意，话外之音。

如何用非言语性沟通技巧传递想法、交流情感。

洞察四种人际交往心理地位，提升自己的共情同频沟通能力。

了解销售心理学中5个关键点，探求客户心理需求并共情式引导销售成功。

学习顾问式销售的流程、技巧和策略。

了解人际交往的心理学原则、黄金沟通十法。

顾客购买的是什么？快速赢得客户信赖的12种方法。

销售人员卖的是什么？常见60种成交方法。

潜能开发：现场体验神奇催眠术“架人桥”，了解潜意识的神奇力量。

金牌客服价值提升，共情客户投诉心情并处理好事情，增加口碑美誉度。

了解客户投诉的心理需求分析与处理流程及方法技巧。

学会处理客户投诉等应急事件，有效管理服务工作中的情绪与压力。

如何利用心理学原理快速处理客户抗拒：反对循环五步法。

积极的销售高峰体验：种心锚让你的业绩和财富倍增。

【授课方式】：

理论讲解、案例分析、趣味游戏、分组讨论、角色扮演、心理测验。

课程内容追求实战、实操、实用。体验式培训注重参与和互动、在感悟中学习获得积极的心灵体验，提升沟通能力和企业绩效，形成独特的培训风格。

【培训对象】：一线客服人员、销售助理、售后服务、销售主管、销售经理等。

【授课时间】：2天

讲师介绍

【郭敬峰老师】

压力绩效管理专家

2016-2018年度“中国培训百强名师”

美国N.G.H催眠治疗师

高级企业EAP执行师

国家二级心理咨询师

企业心灵教练

猎聘网特聘讲师

TTT魅力培训师

NLP企业沟通师

心理健康幸福推广联盟创始人

【讲师简介】

郭敬峰拥有国家二级心理咨询师资质，163诚信品牌认证讲师、中国讲师网评选2016年度“中国培训百强名师”、猎聘网特聘讲师、米龙谷同里众创空间特聘创业导师，在中华讲师网和网易云课堂2015年度中华风云讲师评选中荣获“中国百强讲师”荣誉称号，有16年丰富的管理咨询、企业EAP员工关怀服务经验，获得美国国际催眠师协会授予的“NGH催眠治疗师”和台湾华人临床催眠师协会授予的“TAH资深催眠师”，被学员誉为“压力绩效管理专家”郭敬峰老师是高级企业EAP执行师。

职业经历从市场营销、培训经理、运营总监到总经理高级职业经理人，先后就职于希尔顿酒店、中企动力科技股份、心融集团德瑞姆心理教育机构、影响力教育训练集团等知名企业，整合酒店、IT电商、企业管理咨询、心理学教育培训等行业16年的企业管理EAP项目咨询经验。专注压力情绪疏导、高效沟通艺术、催眠式营销技巧、企业管理心理学、职业情商与团队管理等绩效优化解决方案，以提高职场人士心理资本和提升工作绩效为己任，课程广受各类企业及政府机构好评。

【授课特点】

针对客户需求定制课件，注重困扰问题解决和现场解疑答惑，行动学习教练式辅导培训采用案例分析、分组讨论、角色扮演，AB角训练、心理测评、情景模拟和实战演练，课程氛围轻松活泼，激发学员的学习兴趣，在内在感悟和方法练习中获得技能提升，改善心态绩效和行为绩效。

课程具有极强的实用性：30%的理论+40%的方法+30%的实例

培训课程提倡以人为本、感悟为宗、实操为要、效果为王

体验式培训：互动性强、幽默、生动、亲切

专业背景、前瞻理念、独到观点、丰富实践经验构成独特课程体验。

【服务客户】

服务和指导过的客户包括：中国航天、中国联通、中国电信、中国移动、建设银行、工商银行、招商银

行、交通银行、农业银行、上海建工、上海隧道股份、中石油、中石化、国家电网、上海浦东国际机场、广州学而思教育、外高桥造船、上海绿地集团、海怡建筑、太平人寿、上海宝钢、大唐集团、奔驰汽车、东风汽车、一汽大众、可口可乐、中国印钞造币、中国水利水电、飞乐音响、中船重工、平安好房、华为、富士康、博世（中国）投资、江森自控、同程旅游、58同城、猎聘网、艳阳集团、仁宝电脑、南亚电子、神达电脑、美昌科技、鼎鑫电子、纬创资通、精元电脑、上海致达集团、佰和优活、激想体育文化、金陵大酒店、上海国际医学园区、长妇幼医院、苏州儿童医院、南京航空航天大学、苏州大学、上海市疾控中心、朔州市教育局、昆山人社局、安徽皖信人力资源、江苏爱德基金会、昆山周市人民政府、成都市中小企业服务中心、长沙经济开发区管委会、合肥市民政局、河北省企业家协会等知名企业、政府及教育机构。

【学员评价】

郭老师的课程内容专业详实，授课风格生动风趣，职业素养严谨开放，案例分析新颖实用，讲课认真敬业，课堂气氛活跃，很受大家欢迎，学下来有收获、欣喜，启迪智慧，很好！

——可口可乐饮料（天津）有限公司陈总

培训内容层次清楚，注重实用性，培训方法灵活多样，与学员互动良好，教学态度热情认真，解答学员疑惑，激发学员的学习兴趣，逻辑性强，专业水平高，对技能提升很有帮助，总体教学效果感觉良好。

一汽大众汽车有限公司成都基地人力资源曹经理

郭老师经验丰富、条理清晰、有感染力，讲课技巧生动、教学过程中精神饱满热忱，对培训内容的掌握详实、全面，教学方法注重现场演练，语言流畅、清晰易懂，与学员积极互动，课堂气氛控制良好。

——招商银行广州分行培训负责人 曾小姐

最大的收获是学会面对工作纠结时适当的温和而坚定的说No，如何提高职业情商，学会了情绪控制，学会了爱的表达方式，知道了在今后的人生中如何去面对工作中、生活中的压力，掌握了减压技巧和方法，对自我情绪管理很有帮助！

——东风汽车《职业EQ与压力管理》学员 尚小姐

中国联通3天培训《催眠电话营销及职业情商提升》部分学员反馈表：

- 1.通过这次培训，工作上更加有信心，生活中更有激情，家庭更加和谐；
- 2.收获非常多，最重要是人际关系方面，情绪控制和情商提升，感谢老师；
- 3.电话营销技巧，情商、催眠术及对爱情的认识，沟通能力及情商的提高；
- 4.对自己更加认可、老师非常崇拜您，三天时间学习到很多知识；
- 5.压力如何排解，营销技巧提升，幸福生活如何营造；
- 6.学会了沟通，疏导情绪，提升销售技巧...

与众不同的培训，选择郭老师的课很棒。——杭州智联易才人力资源庄总

郭老师课程设计合理，理论与案例充分，讲课形象生动，感染力强，有亲和力，很好解决学员问题，专业水平高，非常实用，希望有机会更多合作。

——苏州广发航空 人力资源经理曹国胜

备课充分，案例丰富，针对性强；授课氛围轻松活泼；理论与应用结合紧密，寓教于乐，学员反馈收获很多。

——昆山国家开发区管委会主任宣炳龙

……更多培训效果反馈请百度搜索“郭敬峰”查看了解

附：郭敬峰授课见证-媒体报道：

1.《劳动报》12月1日工会专栏报道郭峰老师中国航天科技集团培训：《提升工会干部班组长协调力-某所举办沟通艺术讲座》

http://www.labour-daily.cn/Attach/Attaches/month_1411/201411301118426805.Pdf

2.百度百科-郭敬峰老师传记:

http://baike.baidu.com/link?url=2dG_rqld3lr3cK7ZV_cO2buUjBZ67ugZBEqOF4YuzclwXTYa899FiIFcJgFi3kWmfSQJeOX6KPX8idQyww17L7Ddg9vGerWpKkG7eAldrK

3.人民网报道：咨询师公益成长沙龙暨“家和工程”培训基地授牌仪式启动

<http://sh.people.com.cn/n/2015/0504/c134768-24732644.html>

4.上海市社会建设委员会办公室《亲子关系建树与教育》-新报道：

<http://gov.eastday.com/shjs/node9/u1ai76298.html>

5.中国网报道：“家和工程”培训基地授牌仪式在闵行正式启动

http://lohas.china.com.cn/2015-05/04/content_7879171.htm

6.工商银行《情绪调控与自我激励》精彩瞬间：

<http://shequ.taoke.com/thread-89795-1-1.html>

7.中国联通《催眠电话营销及职业情商提升》新闻

<http://www.jiangshi.org/article/192808.html>

8.同程旅游《探秘客户消费心理》课程新闻

<http://www.jiangshi99.com/news/content/6197.html>

9.南京航空航天大学《高效沟通》课程新闻图片：

http://www.hke123.com/jsbk/129/blog_5259.html