

---

# 课程顾问培训手册

**Brandon**

## 一、心态篇

**健康**——你需要有一个强健的身体去应付烦恼的工作，费唇舌和他们谈产品销售，这个过程好像很简单，但会消耗我们相当多的精力。因此，你们要特别注意自己的健康，多吸烟和饮酒对健康都有很坏的影响。要有充足的睡眠，饮食不要过量，这样，相信你一定会有充分的体力应付每日的工作。

**整洁**——我们要时常注意自己的衣着、头发、鞋袜等，尽量保持整齐清洁，因为好的外表会直觉地给人一个好印象。整洁是一种无往而不利的武器。

**说服力**——每一个成功的课程顾问都需要有良好的口才，鼓其如簧之舌去说服客户，所以你必须培养自己的口才，因为它是必须的工具，帮助你发展你的业务。

**热诚**——一个忠诚的课程顾问会得到人家的信任和尊敬，事半功倍。你的热诚、整洁和健康的面孔，会令你的客户更加信任你，不自觉地成为你的客户。

**自信**——每一个课程顾问都有坚强的自信心。自信心的产生是由于自己有充分的知识、能力和经验。因此，我们需要谦虚地不断从工作中吸收更多的经验，建立自信，这样办事就会快捷得当。

**殷勤**——一位好的课程顾问相信也是一位殷勤的人，同时他会很友好。殷勤不单是一种良好的行为，而且也是一种最好的外交手段。一位机敏的课程顾问，常常会令人感到他可爱友善，因为他懂得利用机会，在适当的时间做适当的工作。

**坚忍**——课程顾问的职务是绝不适宜那些胆小懦弱和易受惊吓的人的。你需要随时随地准备接受拒斥责备，你要有再接再厉的精神，向那些顽固的客户挑战。换言之，你必须面皮厚。害羞、懦弱和胆小都是造成销售失败的最大原因，千万记住不要接受客户及患者的拒绝，畏难退缩，以为再没有希望。

---

忠诚——对公司忠心的态度就是承认自己是公司的一份子。应以我们来代表公司，因为你是公司的课程顾问，你的一言一语都关系到公司的声誉。如你对公司冷淡，你所认识的朋友和客户便会看不起你，因为食君之禄，实应担君之忧。

从事课程顾问职业的动机：

A、从心底里面是真诚地想为那些迫切希望提高英语能力，为自己将来事业发展打下良好基础的顾客提供专业的英文学习方案。同时非常有技巧地和他们分享英文学习的经验，让他们得到真正专业的英文学习。相逢就是缘分，虽然每一个顾客都有自己鲜明的个性特点，但是目前我们都有“学好英文”这个利益共赢点，通过这个利益共赢点，我们是能找到很多其他共同的话题，这样朋友的关系得以建立。有了良好的关系之后，一切的问题都会变得容易许多。

B、通过在这一职业上的磨练，锻炼自己对顾客的分析判断能力、沟通能力、销售能力、协调能力、抗压能力。

## 二、客户类型篇

如果你有一百个客户，你便要对付一百个不同的面孔，以一百种不同的态度去应付他们，所以你的工作象是探险和研究，你要设法获取一百个人的答允。因此，使工作方便首先要和每一位客户交朋友，或者最低限度成为业务上的朋友。你越能了解你的客户，你的工作便更容易。

为了方便我们了解不同性格的客户，我们把他们分成七大类：

(1) 普通客户——这一类大约是你所有客户的百分之六十或七十，他们是不难应付的，虽然他们有点主观，但却很诚恳。他们爱作决定，喜欢发表意见。我们应多取悦他们，多为他们服务，不久，他将成为你第一号的客户。

(2) 冲动客户——这种人很普遍，他们脑筋灵活，精力充沛。所以你不难和他们接触，只要你用客气礼貌的说话，他们一定会欢迎你，同时，你说话要正确，绝不含糊，因为他是极爽快的人。

(3) 让我考虑一下的客户——他很可能需要和其它人商讨一下，才能做出决定，因此，你必须要有耐性，给他们一些时间和方便，或许你可向他提出一些问题，你的提议会帮助他下决定，若然他还是不答允，你可追问原因，同时，更可和他详细倾谈，最后他一定会向你投降的。

---

(4) 自大客户——对这类客户，你要非常小心，他自负，敏感和非常主观。切勿和他辩论，一切都要顺从他，对他的意见、言论，尽可能表示赞同，这样，或许你能容易便和他做成生意。

(5) 友善客户——他很喜欢说和听笑话，他善于倾谈，非常友善。但你千万不要以为他是容易交易的，相反的，他是最难应付的一种。你应让他说话，不要冲撞他，一有机会，就要把话题转到生意方面去，不要放松，最后，你要用决定性的问题，使他无法拒绝。

(6) 呆板客户——他是最难应付的一种，向他推销，好像是全无希望，有时甚至令人气怒。他会目瞪口呆地望着你说话，毫无反应，使你感到失望。唯一的方法，就是利用机会，给他亲身体验，合他口味后，或许他会成为你的客户。

(7) 粗鲁客户——许多课程顾问都非常害怕和他接头，因为他行为举止非常粗鲁，他的言语会使你感到不大舒服，但你不要因此而退缩，因为他的粗鲁会吓走了其他人，这便是你的机会，你很可能做成一笔大生意，得到意想不到的收获。然而，和他倾谈时切勿和他辩论，你要设法把他带回生意上，要应付他粗鲁的行为和说话，你该表现自然些，不要取笑他的无知，同时，和他谈生意，要非常谨慎。粗鲁客户虽然粗鲁，但也非常注重利益，故我们要把握他的弱点，向他进攻，这样，便能水到渠成了。

客户的需求类型：

一、改变现状：要客户意识到现状的问题在什么地方。比较他的同事、同学、我们的学员。假设，坏的假设（十年前如果你就很用心地学英语的话，现在会怎样？你已经浪费了十年，你还要浪费多少时间？）好的假设（如果一年后你的英语学好后，会怎样，能有怎样的机会？）

二、跳槽：自己很明确自己所在的公司状况，另一种是没有清晰的跳槽目标。这个时候你要成为他的职业规划师。

三、新工作压力：扩大压力，强调投资。

四、出国：在中国的置身海外的英文学习环境中，能达到事半功倍的效果。在国内踏踏实实学好英文，到了国外之后你就能够专心地考虑事业发展问题，而不要再为英文学习而烦恼了。这样对你的事业发展有多大的影响啊？

五、找工作的：生存与发展。

---

六、公司业务的发展需要：

七、父母为子女：子女要觉得有趣，父母要觉得有意义。

八、私人活动：寻找社交活动的痛楚和尴尬点，多做比较，多做 **dream**

九、男朋友或丈夫是老外：女客户尝试感情交流，寻找尴尬点。

十、出国旅游：寻找尴尬点。

十一、 创造需求：了解背景，创造需求。

## 三、咨询步骤篇

### 一、Preparations:

- A、个人形象：亲和、质感，商务休闲型的服装会比较合适。
- B、办公室整洁干净：可以按照自己的个性做一些个性化的布置。
- C、准备好 PPT：小心使用。PPT 是专业形象的一部分，如果讲得太多，顾客的注意力反而过多地集中到了 PPT 而弱化了和你的交流。
- D、 个性化课程设计表：
- E、大画册、三折页
- F、奖学金申请表、级别申请表
- G、 名片、文具
- H、 电脑里要确保有 ELLIS

### 二、Ice Breaking:

- 1、成功的穿着：穿着是客户见到您的第一目标，得体的穿着让客户的心情放松。
- 2、肢体语言.：走路可以看出您的自信心。
- 3、微笑：微笑如同一剂良药，能感染您身边的每一个人。没有一个人会对一位终日愁眉苦脸、深锁眉头的人产生好感，能以微笑迎人，让别人也产生愉快的情绪的人，是最容易争取别人好感的人。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/007000131041006056>