

山西药科职业学院
教师授课方案

年 月 日

课 题	任务 19 建立关系				
班 级		课 时	2	课 型	理论课
教学目标	1、让学生掌握关系推销的内涵 2、让学生掌握关系推销的八大原理 3、通过自由讨论的方式将关系推销思想内化为学生的思想，并期望在将来指导学生的行为。				
德育渗透	我们必须向顾客提供比承诺更多的东西。。				
教学方法	讲授法				
新知识 新技术或 参阅资料	关系推销的八大原理				
双语教学	关系： relation				
指定参考书目	《人员推销》				

学生活动	授 课 内 容	时间	教师活动
回答、复习	[导入新课] 推销的一个特点是什么啊？	5 分 钟	提问

学生对每一个原理都要有话说 让学生提出自己的思考 关于导向的提问 关于换位思考的提问	[教学内容] 一、关系推销原理 关系推销是一种基本的、综合的与客户进行交易的方法，包括若干基本的原理。推销员在与客户进行交易时必须以这些原理为指导，推销员也必须将这些原理内化为自己思维的一部分。 关系推销包括以下一些基本原理 ○1 关系推销就是参与。该基本原理要求推销员不要试图控制客户，而是鼓励客户谈论让客户自己发现自己的需求，让客户在推销员的辅助下自己解决自己的问题。 ○2 关系推销鼓励积极倾听对方讲话并及时提问 推销员通过聆听和提问，能够确定顾客的需求，能够帮助顾客认识到自己的需求并使之明确化。 ○3 关系推销是顾客导向型的 推销员应当面向顾客的所需求的利益而不是津津乐道自己产品的功能、优点。也就是说推销员应当将产品的功能转换为利益。 ○4 关系推销要能换位思考 推销员要想他人之所想。请记住：“顾客购买你推销员的产品并不是因为他们理解推销员的产品，而是因为他们为推销员所理解。” 关于换位思考的一个故事：顾客准备订购推销员海菲认为是两倍于需求量的餐巾纸。推销员海菲没有直截了当的告诉买者（他订购的多了）而是为顾客订购了一半，结果是顾客确实卖不了那么多餐巾纸。海菲享受了这家商店的特殊礼遇（其他推销餐巾纸的推销员不会哦）。	85分钟	问学生有无问题，如果有回答，或者大家讨论。如果没有则老师问学生一个问题。 提到倾听实训和提问的技巧 3 举例解释关系推销是顾客导向型的 请比较： 对话 1： 父亲：海菲，吃了这药，它能治好你的感冒。 海菲：不。 对话 2： 父亲：海菲，吃了这药，你的感冒就会好了，这样你就能和朋友玩了。 海菲：好的。
---	---	-------------	--

学 生 活 动	授 课 内 容	时 间	教 师 活 动
---------	---------	-----	---------

对什么是成熟展开思考 展开惹人喜爱的方法讨论并形成自己的见解 郑重记下“一切有价值的事情都值得我们为之付出劳动”	【教学内容】 ○5 关系推销要求成熟 一旦人们较少的关心自己，人们就能更关心别人。我们洞察能力的强弱与我们关心自己的程度成反比。如果我们特别关心自己，就无暇顾及周围发生的一切。我们不要动不动就怀疑、批判顾客的观点和立场。 ○6 惹人喜爱对建立关系非常重要 这意味着对顾客要有礼貌；充分尊重顾客的时间；寻找共鸣；关系顾客等。 （人见人爱的 28 个原则部分： 坚持在背后说别人好话，别担心这好话传不到当事人耳朵里；气质是关键；长相不令人讨厌，如果长得不好，就让自己有才气；如果才气也没有，那就总是微笑；不要向朋友借钱；与人打“的”时，请抢先坐在司机旁；不要把过去的事全让人知道；不要把别人的好，视为理所当然。要知道感恩；说话的时候记得常用“我们”开头；有时要明知故问：你的钻戒很贵吧！有时，即使想问也不能问，比如：你多大了；有人在你面前说某人坏话时，你只微笑。） 一切有价值的事情都值得我们为之付出劳动！——卫军锋 ○7 提供完美的服务并及时解决问题 要求客户提供对服务的反馈信息，让顾客告诉你你的服务情况如何，还有什么地方需要改进。 ○8 真正的关系推销是有附加值的，也就是说，我们必须向顾客提供比承诺更多的东西。	85 分钟	5 成熟的展开： 在现代汉语词典中，对于成熟的意思是这么解释的：发展到完善的程度。 成熟，是一个人社会化的过程，是不可能避免的 对于人来说，成熟就是能反省自己，宽容待人勇于承担。这样的人，给别人的感觉是醇厚甜美的，如同秋后成熟的果实。 有的人会说：“谁谁太成熟了” 成熟的人，是知足乐观的。他会在社会的坐标系中找到自己的位置，不会盲目追逐，狂热地著求。他会踏实地工作愉快地生活。 成熟的人是积极自信的世态炎凉，人情冷暖他能静默以对，尘事纷繁风云变幻，他能泰然处之。无论何时，他都能在自己的心里拥有一个丰富而广阔的天地。 成熟是从从容容，成熟是平平淡淡，成熟是快快乐乐。 6 你发现自己变成了一个人见人爱，花见花开，车见车载的人——一天哪，听起来真美妙，可是又让人难以置信，因为你我都很清楚，就算性格和待人接物再好，也不能处处得尽笑脸
---	--	--------------	---

学生活动	授 课 内 容	时间	教师活动
龄尽量往小处说，从而使对方觉得自己显得年轻，保养有方等，产生一种心理上的满足。比如一个六十多岁的人，你说他看上去只有四五十岁，这种“美丽的错误”对方是不会认为你缺乏眼力，对你反感的，相反，他会对你产生好感，形成心理相容。 “逢人减岁”这种方法只适用于成年人（特别是中老年人），相反，对于幼儿、少年，用“逢人添岁”（年龄往大处说）的方法效果较好，因为他们有一种渴望成年的心理。	补充内容： 1. 对惹人喜爱的重点讲述 “： 1. 我怎样讨人喜欢 作者：[美]麦金尼斯 出版社：上海人民出版社 书号：7-208-04623-9/B. 377 定价： ¥18.00 2. 一些说话技巧： “遇物加钱”与“逢人减岁”是言语交际中针对人们的普遍心理而采用的两种投其所好、讨人喜欢的说话技巧。在我们的心中，能用“廉价”购得“美物”，那是善于购物者所具有的品格，那是精明人的一种象征，虽然我们不会，也不可能都是善于购物者，但我们还是希望我们的购物能力能得到别人的认可。比如，甲买了一套样式挺不错的西服，乙知道市场行情，这种衣服两三百元完全可以买下。于是乙在品评时说：“这套西服不错，恐怕得四五百元吧？”甲一听笑了，高兴地说：“老兄说错了，我220元就买下啦！”	85分钟	遇物加钱法很能讨得对方欢心，操作起来也很简单：对其价格高估就行了。当然“价格高估”也需注意，一要对物价心里有底，二不能过分高估，否则就收不到好的效果了 减法——逢人减岁谁都希望自己永远年轻，不原过早老去。因此成年人对自己的年龄非常敏感。如一位三十出头的小伙子被看作中年人，他能自在吗？由于成年人普遍存在这种怕老心理，所以“逢人减岁”就成了讨人喜欢的说话技巧了。这种技巧特征在于把对方的年
	[教学小结] 这节课的关键是让同学们打开话匣子，自由的发言，并且可以打断老师的讲课。	5分钟	
	[布置作业] 要求学生能够在下节课开始时顺利复述本节课讲过的一个故事	5分钟	

附录：

人见人爱的 28 个原则

1. 长相不令人讨厌，如果长得不好，就让自己有才气；如果才气也没有，那就总是微笑。
2. 气质是关键。如果时尚学不好，宁愿纯朴。
3. 与人握手时，可多握一会儿。真诚是宝。
4. 不必什么都用“我”做主语。
5. 不要向朋友借钱。
6. 不要“逼”客人看你的家庭相册。
7. 与人打“的”时，请抢先坐在司机旁。
8. 坚持在背后说别人好话，别担心这好话传不到当事人耳朵里。
9. 有人在你面前说某人坏话时，你只微笑。
10. 自己开小车，不要特地停下来和一个骑自行车的同事打招呼。人家会以为你在炫耀。
11. 同事生病时，去探望他。很自然地坐在他病床上，回家再认真洗手。
12. 不要把过去的事全让人知道。
13. 尊敬不喜欢你的人。
14. 对事不对人；或对事无情，对人要有情；或做人第一，做事其次。
15. 自我批评总能让人相信，自我表扬则不然。
16. 没有什么东西比围观者们更能提高你的保龄球的成绩了。所以，平常不要吝惜你的喝彩声。
17. 不要把别人的好，视为理所当然。要知道感恩。
18. 榕树上的“八哥”在讲，只讲不听，结果乱成一团。学会聆听。
19. 尊重传达室里的师傅及搞卫生的阿姨。
20. 说话的时候记得常用“我们”开头。
21. 为每一位上台唱歌的人鼓掌。
22. 有时要明知故问：你的钻戒很贵吧！有时，即使想问也不能问，比如：你多大了？
23. 话多必失，人多的场合少说话。
24. 把未出口的“不”改成：“这需要时间”、“我尽力”、“我不确定”、“当我决定后，会给你打电话”……
25. 不要期望所有人都喜欢你，那是不可能的，让大多数人喜欢就是成功的表现。
26. 当然，自己要喜欢自己。
27. 如果你在表演或者是讲演的时候，如果只要有一个人在听也要用心的继续下去，即使没有人喝采也要演，因为这是你成功的道路，是你成功的摇篮，你不要看的人成功，而是要你成功。
28. 如果你看到一个贴子还值得一看的话，那么你一定要回复，因为你的回复会给人继续前进的勇气，会给人很大的激励。同时也会让人感激你。