

一. 多元智能. 八大智能的开发

二. 个性. 四种类型

三. 学习敏感角度.

四. 学习管道

Q: 学习压力大.

A: 学习本身没有压力, 压力来自于学习方式, 不同年龄段孩子有不同的学习方法, 方法正确孩子学习就很轻松而且有效果.

A: 而且现在社会的发展迅速, 您看我们这里每家分校都有好几百个孩子, 他们和您的孩子一样都是在课余时间来学习, 只要合理的分配时间, 到我们我们来不但不会增加压力, 反而会让孩子在高强度高竞争的学习状态中, 得到松弛, 在快乐中又补充了知识. 直接面对我们教学经验丰富的外教, 也直接丰富了孩子的业余生活. 我们就非常轻松的能化压力为动力. 潜移默化的就有了提高, 日积月累就会有质的飞跃了.

5, 性格内向

您有没有分析过孩子为什么会是这样的性格

孩子内心主要两方面原因, 一是孩子和人接触少, 另一方面是没信心, 您孩子主要需要自信心的锻炼, 其实我们在针对孩子这个问题专门在课程中增加了对孩子自信心的培养, 我们这有很多和您孩子差不多大的孩子, 在**学了一个月, 现在都能自信的在课堂上面对所有小朋友做英文的演讲了, 我看您赶紧抽个时间也带您的孩子过来看看.

Q: 没时间

A: 讲观念. 强调学好英语的重要性, 紧迫性. (小升初的压力)

A: 帮家长规划时间, 哪些是必修课, 哪些是选修课.

A: 理由同学习压力大

现场谈单的基本要求:

1 自信+专注. 要学会暗示自己

2. 语气要笃定, 肢体语言矫健有力, 说话声音大抑扬挫折, 不说模棱两可的话, 始终是肯定语气.

3. 多肯定多赞美家长.

4. 把握气氛, 不要与家长争辩.

英语教育行业课程顾问话术

需求点对应的卖点话术

当我们挖掘出家长痛点之后, 需要用什么样最有效的话术回答家长, 让家长能够引起兴趣.

思路: 帮家长分析原因, 再告诉家长**是怎么帮助孩子的, 可以举例子

1, 提高口语---沉浸式, ltp, 英语思维

那您有没有考虑过为什么孩子的口语不够好呢

妈妈您说的有一定道理, 其实主要是三方面的原因: 一个是学习的内容不实用, 一个是没有英文环境, 一个是自信心不足, 我们**就是针对中国孩子的这种情况, 采用了全英文的沉浸式环境, 一进入**全部就要说英文, 我们这有很多和您孩子差不多大的孩子, 在**学了一个月, 现在都能自信的在课堂上面对所有小朋友做英文的演讲了, 我看您赶紧抽个时间也带您的孩子过来看看.

A: (加重问题的严重性) 英语做为一种语言工具不管孩子愿不愿学都必须学, 将来无论升学还是工作生活必须要用, 兴趣可以通过好的方式来慢慢培养,

我们的外教课轻松快乐, 在外教的引导下可以让孩子自由轻松无压力的开口说英文找到学英语的乐趣..... 而且只要学会了, 学好了. 就一定能体会到学习的快乐. 这样对孩子性格和人生观的培养也是非常有帮助的. 我们鼓励孩子的个性化培养, 但是我们不鼓励孩子在没有具备自主能力的是只依据他的喜好来教育, 这样会走很多弯路. 人生是一个不可重复的过程.

所以我们要给孩子正确的引导方向，让他具备更多的优势，这样对孩子的将来也会是有很大的帮助的。

(好处加起来说,价格要分开来讲.同类课程比较优势大价格低)

Q：考虑考虑.

A：了解了我们学校及课程特点应该符合您的要求吧!今天孩子学的这么开心您也认同就给孩子报名学习吧，这个级别的班马上开班了，而且孩子这个年龄段是学习语言最好的阶段，千万不要错过了!

A：您还有哪方面的担心和顾虑吗（效果费用坚持不下来.... 这里一定要让家长自己说出来）家长，我们对儿童英语学习还是非常专业的，希望能帮您解决问题. 我们一起为小孩（最好讲出小孩的名字）的发展做出我们的努力。

最好的结果是现场直接付全款。其次是收定金确认开课，定好时间来补款。最差的结果也必须知道客户没有当场 pay 的原因，约他下一次再来访。

总的原则是要客户对你本人和学校非常认可。没有挑剔。

最好的话术是说到客户心坎上。

家长在想什么

0—3：早教，智力开发，语言能力，多元智能教育.

3—6：英语学习打基础，个性，孩子上幼儿园的表现，多元智能教育.

A：孩子学语言不是由年龄决定的，而是由环境决定的. 语言学家研究证明，孩子从出生开始同时至少可以学好4种语言. 语言在大脑当中是平行记忆的不交差所以不会混.

Q：孩子淘气，坐不住.

A：（幼教知识）孩子的个性不同. 学习的吸收管道也不同，分为：视觉型（乖宝宝），听觉型（东张西望，注意力不集中）和体觉型（好动，坐不住）。好动的孩子是通过肢体运动来索取刺激满足大脑的需要，这样的孩子相对视觉型的孩子更聪明，开拓性和空间想象力更丰富，学习的吸收能力更强.

5.能够驾驭引导家长的思维,学会提问,引导家长进入角色.

6.守住销售的立场,随时促单,捕捉家长的眼神.

7.做一个倾听高手,从中发现问题,找到需求.

8.掌握专业知识,讲解我们的课程优势,分析与其它英语的不同之处.

9. 有孩子在场的，要对小孩亲切，时不时提到小孩的名字，和小孩克服生疏感。

客户类型分析:

1.理智型(不爱笑,喜欢冷色系):讲专业. 正确分析学习法, 自信不犹豫

4, 背单词记不住

妈妈您有没有想过孩子为什么记不住单词

其实单词记不住有两方面原因，一方面是教学方式不生动，孩子印象不深刻不感兴趣，另一方面，孩子学完单词后没有环境去练习所学的单词，所以单词记不牢容易忘，这样下去孩子会越来越没有自信，对英语也会越来越厌学，而我们教孩子自然拼读法，让孩子能够见字能读，听音能写，不需要死记硬背，孩子还不痛苦，我看您赶紧抽个时间也带您的孩子过来看看。

2.冲动型(感性):多讲成功例子.用催眠指令法(如果孩子现在开始学.....)

3.犹豫型(爱预测结果):帮家长做决定,建立信心, 卖希望.要家长多讲自己的问题，记录并逐一解答

4.圆猾型(聪明,阅历丰富):单刀直入,激将法,少说多听.

少儿的客户群比较独特，基本上你的客户都是有需求才会和你进行交谈。所以对任何客户都要把握一条原则：一切为了让他报名。

Q：比较一下

A：家长其实我能理解您，教育孩子是应该慎重，但最好的不一定是最适合的，我们全外教课的优势是..... 也欢迎您去比较比较，这样心里会更加踏实。您比较以后会更加知道我们学校的优势。这点我还是非常有信心的。不过无论您选不选择在我们学校报名。孩子的教育一定要抓紧了，今天的努力，将来就省力。您一定要和小孩的爸爸（妈妈）商量好。早日为孩子做出学习规划。有任何问题只要我能帮得上忙，我都一定全力以赴。

6-12：学习兴趣，习惯，成绩，压力，个性。

针对家长不太关心英语的只关心孩子是否喜欢的家长就不需要讲专业，跟家长聊聊别的话题，家长感兴趣的。

销售的四大法宝：形象，谈吐，耐力，笑容（人生笑字开头，销售敢字当头）。

销售 Fra Baidu bibliotek 本色：热情和激情。

用热情留住客户的脚步，用专业和技术感动他的心灵，用行销的物法（不断赞美肯定激发）去挖掘他的需求。

三.电话沟通的基本要点：

1. 声音能够传递快乐。
2. 声音能够传递自信。
3. 思路清晰。
4. 沟通要适合客户类型。
5. 话题能够与客户达成共识。
6. 语速放慢，能够让对方跟上思路，并有反思的时间。
7. 开口赞美，闭口肯定，过程要谈笑风声。

电话：做到与家长聊孩子的教育，沟通到位，多提问题改要求，保证定场一定到场。

四.幼教知识：

Q：价格贵。

A：我们全外教小班授课给孩子创造纯英文的环境，让孩子轻松大胆地开口说英文.....，价格平均算下来每小时只需 50 多元钱，非常的便宜。（建议不要说非常便宜这样的话，我们可以说我们在少儿培训上已经是非常成功的一个范例，我们的外教都是有认证证书的老师，我们也是刚进北京市场，目前的价格还属于特惠期，比正常的价格要便宜的，未来我们还会不断的调价。这样说可以从侧面暗示。早学早受益）另外在强调，学习不是一中消费，而是一种投资，现在家里都只有一个小孩，要如何领先在起跑线上。

有学了 11 年外语但是开不了口的例子，但是没有一个正常的孩子 11 岁还不能开口的。正常教学听-说-读-写

传统教学：读-写-听-说。我们能弥补传统教学的不足。

在学习的过程中，教材（学习的过程）老师（纠错的过程）不断的学习和纠错来达到学习英语的目的。

二.销售技巧

问题解析：（在做问题解析前先判断问题的真假）

Q：孩子小，中文还说不好学英文会混淆。

3. 听说教学法。配以英文歌曲儿歌，培养语言修养及文化，提高学习兴趣 4. 交际教学法。用来训练如何把英语说得更优雅。实战演练。巩固教学

5. 情景教学法。设计场景对话，角色扮演，学以致用，让孩子勇敢开口说英文。

自然母语学习法：0---1 岁（看一实物，听一发音） 1-3（牙牙学语，发音，纠正语序） 3-7（小学逐渐正常朗读课文） 7-11 岁（开始写作文）

6，应试

当然可以了，我们这很多孩子参加社会上的考试都是很优秀的。

一线销售技巧及问题解析

一.课程:

全外教口语课程的卖点::

- 1.全外教,创造英文环境.规范语音语调.
- 2.小班授课.让每个孩子轻松自由的与外教对话交流,让孩子大胆开口说英文.
- 3.提供轻松快乐的学习方式,培养兴趣.
- 4.分享全面的语言文化.地道的口语表达方式.
- 5.师资.丰富的幼儿教学经验的外教领衔授课,中教辅助教学.

五大教学法:

1. 母语沉浸式教学法.(The whole Language approach). 培养英文思维模式.无须翻译转换, 应急对答

2. TPR 肢体反应教学法 (Total physical reaction). 形象记忆,快乐吸收.口语命令+肢体语言.手脑并用, 达到左右脑平衡开发.

2, 没兴趣

那您有没有分析过孩子为什么没兴趣

其实 4-12 岁孩子英语学习没兴趣主要是学习方法和方式的问题, 我想问妈妈, 孩子喜欢看动画片吧

如果英语学习能够像看动画片一样有趣, 您孩子还会不感兴趣吗其实现在孩子英语学习中最大的问题就是让孩子感兴趣, 我们的课程内容都是根据孩子的兴趣点设计的, 而且像动画片的形式展示出来, 我们这很多孩子下课都不愿意走呢, 非常感兴趣, 我看您赶紧抽个时间也带您的孩子过来看看, 看看您孩子对我们的授课方式和课程感不感兴趣, 以便及时调整您孩子的英语学习方法。

A: 您要去哪里呢我对很多儿童英语机构相当了解, 为帮您节省时间我提供一些信息给您做个比较..... (建议不要这样说: 这样显得销售意识太过明显) 在对方需要比较时一定是以退为进。

Q: 孩子不喜欢, 坚持不下来.

A: (世界上没有不好的孩子, 只有) 这就取决于好与不好的教育和教育方法, 传统的教学模式不新颖不活跃孩子没兴趣, 外教授课更为轻松活跃可以充分激发孩子的好奇心与参与性, 提高孩子的学习兴趣. 而且孩子年纪小, 兴趣容易转移, 现在因为他不喜欢我们就不让他学习, 那等他自己兴趣转移了需要再学的时候又已经晚了。所以要鼓励孩子积极的心态面对, 我们也会用一系列的游戏, 私人辅导来吸引孩子的注意力。让孩子喜欢我们这里。

3, 单词量不够

那妈妈希望您孩子能掌握多少单词量呢

其实英语学习不光是单词量多就是好的, 还必须会运用, 比如说很多孩子用英文说喜欢什么动物, 只会说 cat, dog, 其实他们真的就只喜欢这个吗只是他们单词量不够, 而**的孩子, 能够说出自己真正喜欢的动物, 比如海豚, 蜥蜴等等, 因为我们教孩子的是英语英语, 孩子的知识面是非常广的, 我看您赶紧抽个时间也带您的孩子过来看看。