

## 破冰语术

（可适用于幼儿各类教育，当家长来到中心、或者馆内、前台老师如何进行交流。）

### 一：如何让家长来到中心或者馆内？

邀约，以开展活动或者邀请非会员家长来参观，或者让非会体验课程。

### 二：为什么要破冰？

建立感情的链接，使与家长熟络，从而增强馆内流量。

## 具体步骤：

### 一：家长来到馆内

①观察：观察家长的一切，比如穿着、开的什么车、孩子大概几岁、说话语气、行为举止。

②赞美：观察完之后，前台需要开口与家长交流。（哈咯您好！宝宝叫什么名字啊？您看起来这么年轻孩子都这么大了？您家孩子长的真好，姐您气质真好等）谁都喜欢听赞美的话，不太过分的假赞美会立刻拉近与家长之间的距离。

③切入：聊对方愿意聊的话题，如果对方根据上面的赞美，主动跟你进行之后的任何对话，那就顺着这个话题开始聊。如果对方听完赞美回复：还好吧，还行，或者笑一下。（说明赞美这一步没有做好，要继续挖掘和家长谈论一些与馆内或者课程无关的话题）

④同频：保持与家长同频

### 二：挖掘需求

定义：理想与现实之间的差距

#### 1.如何挖掘？

①准备工作：观察孩子，思考自己的问题点！

②背景：经济、决策、来访渠道、动机、距离、时间

姐，您这边是怎么了解到我们馆的呢？

姐，您是怎么想到要给孩子体验我们的课程（体适能，平衡车，早教，感统）呢？

姐，您今天从家里过来路上堵车吗？方便吗？

姐，平时这个时间段您都有空带孩子来我们馆内吗？

从以上大概可以预测：堵不堵车可以看是不是开车来的？有没有空看出是否是专职带孩子，前两个问题可以看出来馆内的动机，包括家里的决策权。（我是朋友推荐的，我就想着过来看看。决策权母亲可以决策或者可以发表意见）

#### 2.准备挖掘

①现状调查：BTA

B：幼儿的某些行为，询问孩子的平时情况。

在之前与家长聊天的过程中，孩子是跟在母亲身边比较内向，不交流，有些害怕，胆小。还是已经脱离母亲，在新鲜环境中比较跳脱

T：如果孩子出现这种情况，您会怎么做？姐，您觉得你做的有效果吗？（以体能打比喻：观察到幼儿胆小，不容易融入环境。询问后孩子母亲说平时也这样，不爱动，体能比较差。问 T 语术，了解到母亲对孩子这一问题重不重视，重视她做了改变有没有效果？要让她明白她做了改变，但是对于孩子没有效果，抓住她的痛点）

A：您是否认为这个问题让你感觉到很头疼？或者认为这一问题对孩子发展来说不是很有利？（加强她的痛点）

### 3.开始挖掘

#### ①痛点知道了，开始预期调查

姐，在您心中，您希望孩子在这一方面是什么样的？

您觉得 xx 方面发展的好的话，对他将来有什么好的影响吗？

如果孩子上幼儿园（小学，初中）您希望他能有什么样的表现？

②在这个过程，要了解父母对孩子的期望值。从而和之前的痛点有一个对比，让母亲明白现实与理想之间的距离很大。

### 4.扩展需求

家长可能会根据以下内容回复之前的我们抛出去的问题

①我顾不过来，就我一个人带着孩子，每天都没有什么精力的

②没办法，家里人都惯着他，都得随着孩子的愿

③我家孩子还好吧，我就是想让他来体验一下

或者家长依旧疏离，说明之前的破冰工作没有做好，返回去继续破

难点：听到的内容要比我们的回应更重要，要把说话的机会留给对方，切忌一上来就推销各种课程，关系没有打好，就好比微商一上来就说我家东西用了特别好，你买吧！

### 三：强化需求

扩大需求：孩子会面临什么问题

作为家长，孩子这样，家长会面临什么问题

扩大家长迫切想要改变现状的需求

### 四：提出产品

那我给您一些建议吧，您看行吗？

先给与产品无关的其它建议：比如感统失调，那么告诉家长可以在家中给孩子做什么样的活动，可以怎么操作。

接着建议专业课程会更有效的帮助到解决这个问题，您能认同专业的训练可以帮助到孩子这一问题的改善吗？

F：特征 A：优势 B：好处 E：证据

F：上课的形式，流程，教具

A：自定义，优势，好处

E：中心同样情况得以改善的例子，最好有照片有视频，加深可信度。

五：成交

姐，您相信我们可以帮助宝宝，帮助您改善这个问题吗？

相信我，我们一定可以的。

eg：无法成交时，要知道客户的抗拒点在哪里。

如果有真实困难无法成交要做到：聆听，共情，重述，给予建议，动机。

eg：纯属托词：重新挖掘需求，将话题带入孩子身上

在意什么。需要什么？（现状与理想的距离，抓痛点）

重述问题，您认为价格有点高是吗？您觉得孩子父亲不同意是吗（那您方便把孩子父亲微信给我吗？我以专业角度和孩子爸聊一聊孩子的现状）您觉得时间不充足是吗？不愿成交总有问题，要了解不到成交的问题，才能解决问题。