

《APEC—基于客户性格的情感销售》

主讲：任建伟

【学习背景】

每一个人因其成长与发展的背景不同，都存在着自己独特的人格型态，并依此偏好的行为模式与价值取向，来处理他们的人际关系。这种处理的方式，并无所谓高低好坏的差别。然而，这种个别性的差异，当相聚在一起的时候，却难免会产生抵触与不兼容的现象。每个人都依据自己过去的经验，站在自己的立场评断他人，引发了许多无谓的冲突与对立，甚至对组织群体造成莫大的损失。其实，这类的问题是可以避免的。

经验是建立在自觉的基础上，人们习惯于用自己的角度去诠释这个世界与他人，因此有所谓的「己所不欲，勿施于人」或是「己所欲，施于人」等古训名言，这种以自己的喜好强加于人的处世方式，正是所有祸害的根源。

要处理这一根源性的问题其实不难，只需要转换成另一种思考方式，即「用别人喜欢的方式，对待他们」，就能够解开冲突的结。但是，这也不如想象的简单，因为你必需对自己与他人都有着深刻的认识与了解，并愿意委屈求全，能够有效的自我克制、自我调适与自我管理，才能够成功的自我超越、自我转型。透过对自我的掌握为出发点，来开创更具建设性的人际调适与工作关系。如此，也才有可能创造出更高的绩效与成就更大的事业。

组织都是由许多不同人格型态的人所组成的。领导者的工作就是让不同人格型态的人能够和谐相处，并进而发挥出合作无间的团队力量。一位成功的领导者，必须了解不同人格型态部属的行为特性与偏好，从而促进人际间完美的合作关系，并能激励整个组织，朝向领导人所要求的目标前进。

在遽变的环境下，企业为了超越竞争者，以求自身的生存与发展。领导者不仅仅是管理不同的人，更重要的是如何去激发热忱，开发每一个追随者的潜能与创意，让所有成员都能够，且愿意无怨无悔的全心投入。虽然需要做的工作很多，但是，了解基本的人性，必然是其中最根本，也是最重要的一项。缺乏了对每一个人个别差异的掌握，将使所有的管理原则、管制措施与领导技巧都丧失其应有的功能。

本课程的主要内涵，即在于透过一套有系统的分析方式，将人格型态区分为四种不同的基本型态，以协助学习者有效的掌握人性差异与行为特性，并深入探讨其中之交互影响与有效的调整方式，期望对每一位学习者在未来人际关系的建立，以及工作推动与生活品质上，创造出更高的成就与满足。

【课程目标】

- ◆ 增进自我了解与自我开拓的能力
- ◆ 提供一套了解别人做事方式的工具
- ◆ 学习双赢的沟通的技巧
- ◆ 熟悉人际风格特质，促进人际关系
- ◆ 强化销售说服力

【课程形式】

主题讲授、个案研讨、实操练习、多媒体教学、情景演练、问卷调查

【课程时间】 12 小时

【课程大纲】

一、行为风格的基本认识

- ◆行为风格基本介绍
- ◆行为特质的区辨
- ◆风格测验

二、认识自我风格

- ◆揭开自我风格的面纱
- ◆分数解说
- ◆风格的行为偏好分析

三、人际风格与自我开拓

- ◆人际风格的长处与过当
- ◆人际风格调整要点
- ◆自我风格调整的原则

四、人际风格与人际关系

- ◆建立良好人际关系的要点
- ◆风格调整的原则
- ◆风格调整的时机
- ◆风格调整的步骤

五、人际风格之销售技巧

- ◆不同风格的顾客类型分析
- ◆如何面对不同风格顾客
- ◆人际风格之行为调整
- ◆面对不同风格顾客注意事项

六、人际风格在沟通上的应用

- ◆有效沟通的原则
- ◆如何与不同风格的人沟通
- ◆打动人心的销售技巧

七、总结与 Q & A