

# 《网点分层级沟通与深度营销挖掘》

## 【课程背景】

沟通能力为企业每个员工都应具备的基本能力，尤其是在中高层管理者日常工作中，更是起着举足轻重的作用。良好的沟通能力能为企业带来意想不到的显性及隐性收益，所以提升中高层管理者的此项能力可为企业深远影响。本课程开发者结合多年企业工作实践，深入浅出的向参训者输出企业管理沟通的要义与精髓，力求协助企业解决内、外部沟通问题。

## 【课程收益】

- 充分认识分层级沟通的重要型，了解沟通要素，掌握沟通障碍破解方法
- 学会如何实施有效的沟通，掌握不同对象的沟通技巧
- 掌握分层级沟通中的人际关系技巧，学会用沟通技巧处理异议
- 提升化解冲突的能力,达成双赢，懂得换位思考, 高效沟通相互协作
- 掌握深度营销的流程及关键点
- 学习并掌握四力合一的深度营销挖掘的操作方法

## 【课程对象】

险企银保渠道各层级管理、驻点客户经理

## 【课程老师】

金玉成老师

## 【课程时长】

2天，(6小时/天)

## 【课程形式】

案例分析+课堂讲授+小组研讨+多媒体教学+情景模拟+启发式教学

## 【课程大纲】

### 一、分层级沟通技巧

#### 1、分层级沟通的重要性

#### 2、沟通的障碍破解

- 什么是沟通
- 认识分层级沟通的本质
- 分层级沟通中的应有姿态

- 分层级沟通的五大功能
- 分层级沟通的类型分析
- 沟通的五大要素

小组研讨：分层级沟通的核心优势在哪里？如何实施有效的分层级沟通？

### 3、掌握不同方向沟通技巧

- 分层级沟通的禁忌
- 有效分层级沟通的五大步骤

A 充分准备

B 确认需求

C 阐述观点

D 处理异议

E 达成共识

- 有效沟通的五大技巧

A 说的技巧

B 听的技巧

C 问的技巧

D 理的技巧

E 回的技巧

- 向上沟通

A、分层级沟通请示的艺术

B、适应不同性格的领导

C、说服网点领导的技巧

- 水平沟通

A、表达信任的技巧

B、赞美认同的技巧

C、尊重与分享

D、协作与奉献

E、善用幽默润滑剂

### 4、沟通中的异议处理

- 异议的类型

- 异议的成因
- 处理异议的原则
- 处理异议的策略
- 处理异议的时机
- 处理异议的方法

#### 5、“儒”=人+需

- 什么是焦点对外？
- 什么是“儒”，如何找到不同人群的需求点？
- 新时代人的需求观分析

#### 6、发问+聆听

- 发问秘诀

##### A、心动按钮

##### B、MPMP

##### C、未来打算

- 发问的方式：开放式、封闭式
- 聆听的心理作用：聆听是一种智慧
- 如何说服网点人员，如何处理沟通的灰色地带？
- 好处要说够
- 坏处要说透

#### 7、分层级沟通的精髓

- 沟通更有针对性
- 效果更加明显
- 建立同理心最优模型

#### 8、实作演练

## 二、深度营销挖掘

### 1、思维力——客户主动营销意识修炼

- 什么是深度营销
- 什么是好的深度营销
- 什么是好的主动深度营销

- 深度营销的精髓——核心竞争力的来源
- 一个满意的客户意味着什么
- 一个不满意客户意味着什么

## 2、维护力——深度关系维护技巧提升

- 关系维护的三大核心价值
- 关系建设金三角：知名度 / 满意度 / 忠诚度
- 关系维护五大步骤
- 关系维护价值分析与归类
- 深度关系档案建立与管理
- 深度关系现状分析与评估
- 深度关系建设目标与计划
- 深度关系维护的两个关键：事业关系、生活关系
- 深度关系维护的时间契机：日常时间、关键时间
- 深度关系维护的两类方式及技巧

## 3、挖掘力——深度内在需求挖掘训练

- 内在需求的两个本质：解决痛苦、追寻快乐
- 内在需求的三大类别：显性需求、潜在需求、引导需求
- 深度需求挖掘三节点：稳定发展时、出现变革时、面临问题时
- 深度需求挖掘三步走：过往合作分析、内在需求分析、目标与计划
- 深度需求挖掘五技巧：

有效聆听、深入询问、达成共识、针对提升、高效转化

- 深度客户资源连带开发两大技巧：

纵向连带开发技巧、横向连带开发技巧

## 4、行动力——深度营销行动学习与改善计划

- 深度客户关系维护与管理现场行动学习
- 深度客户关系维护与管理课后改善计划