
业务员技能开发与管理

打造卓越的销售团队

吴洪刚 博士

【课程对象】：营销管理人员

【培训课时】：2天（12课时）

【培训特点】：

本课程把营销团队需要提升的技能，总结为四大部分：个人技能、人际关系技能、团队技能和具体沟通技能。针对每一项营销管理技能，都通过技能的评估、学习、分析、练习和应用五大步骤来达到训练和提升技能的目标。每项技能目标明确，提升方法和路径清楚，趣味性强，学习参与性高，积极性高，效果明显。与传统的讲述型或者游戏型培训不一样的是，每一项技能都是工作中实际需要的，并与实际工作紧密结合的，本课程来源是经过数百位管理者实证研究和提炼出来的，课程中运用大量的问卷和讨论，让学员参与到学习之中。本课程主要适合于企业销售队伍的打造与提升，同时也适合于其它管理人员学习。

【课程大纲】：

第一篇 个人技能开发

第一章：开发自我意识

- ◇ 技能评估：
 - 自我意识的诊断调查
 - 问题提示：你唤醒了自我吗？
- ◇ 技能学习
 - 自我意识的关键维度
 - 自我意识之谜
 - 认识个体的差别
 - 自我意识的四大核心领域（价值观、变革取向、学习风格、人际取向）
- ◇ 技能分析

案例分析与讨论

◇ 技能练习

通过自我表露提高自我意识的练习

◇ 技能应用

提高自我意识技能的活动

第二章：个人压力管理

◇ 技能评估：

压力管理的诊断调查

◇ 技能学习

改善压力和管理的管理

压力的主要元素

管理压力

消除压力源

提高弹性

降低暂时性压力的技巧

◇ 技能分析

压力管理案例分析与讨论

◇ 技能练习

长期和短期压力管理的练习

◇ 技能应用

提高压力管理技能的活动

第三章：创造性和分析性的解决问题

◇ 技能评估：

创造性问题解决的诊断调查

◇ 技能学习

解决问题、创造性和革新

突破概念障碍

运用问题解决技术的建议

鼓励创新

◇ 技能分析

问题解决的案例分析与讨论

◇ 技能练习

打破概念障碍的应用练习

◇ 技能应用

创造性问题解决的活动

第二篇 人际关系技能

第四章：支持性沟通

- ◇ 技能评估：
 - 支持性沟通的诊断调查
- ◇ 技能学习
 - 有效沟通的重要性
 - 什么是支持性沟通
 - 支持性沟通的原则
- ◇ 技能分析
 - 支持性沟通案例分析
- ◇ 技能练习
 - 沟通问题的练习
- ◇ 技能应用
 - 支持性沟通的练习活动

第五章：获得权力和影响力

- ◇ 技能评估：
 - 获得权力和影响力的诊断测量
- ◇ 技能学习
 - 权力的平衡观点
 - 获得组织权力的策略
 - 将权力转化为影响力
 - 消除压力源
- ◇ 技能分析
 - 权力和影响案例分析
- ◇ 技能练习
 - 获得权力的练习
 - 有效运用影响力的练习
 - 抵制不必要的影响企图
- ◇ 技能应用
 - 为了获得权力和影响力的活动

第六章：激励他人

- ◇ 技能评估：
激励他人的诊断调查
- ◇ 技能学习
增进动机和绩效
诊断工作绩效问题
培育激励的工作环境
有效的激励计划
- ◇ 技能分析
波及动机问题的案例分析与讨论
- ◇ 技能练习
工作绩效问题的练习
改善不可接受行为的练习
- ◇ 技能应用
激励他人

第七章：冲突管理

- ◇ 技能评估：
冲突管理的诊断调查
- ◇ 技能学习
人际冲突的类型
选择适当的冲突管理策略
通过协作方式解决冲突
- ◇ 技能分析
人际冲突的案例分析与讨论
- ◇ 技能练习
人际部优的来源
选择适当的人际冲突管理手段
解决人际冲突
- ◇ 技能应用
改善冲突管理技能的活动

第三篇 团队技能

第八章：授权与委派

- ◇ 技能评估：
 - 授权与委派的诊断调查
- ◇ 技能学习
 - 授权与委派的管理困境
 - 授权的限制因素
 - 怎么进行授权
 - 委派工作
- ◇ 技能分析
 - 授权和委派的案例分析与讨论
- ◇ 技能练习
 - 练习授权
- ◇ 技能应用
 - 有关授权和委派的活动

第九章：建设有效的团队与团队合作

- ◇ 技能评估：
 - 团队建设的诊断调查
- ◇ 技能学习
 - 团队的优势
 - 领导团队
 - 团队发展
- ◇ 技能分析
 - 有效团队建设的案例分析与讨论
- ◇ 技能练习
 - 建设有效团队的练习
- ◇ 技能应用
 - 建设有效团队的活动