

课程名称：《高效工作模式》

主讲：李明军老师 6-12 课时

课程简介：

课程通过对通信运营商企业案例的情景演绎和高效工作行为模式的分析，帮助学员完成从**思维模式**到**行为模式**的转变，建立企业员工的高效工作行为模式，促进以客户为导向企业文化。

课程对象：企业全员，尤其是新员工

课程收益：

1. 理解、认同“客户导向”的服务理念；
2. 培养换位思考的习惯，站在对方立场思考和处理问题；
3. 增强学员服务营销的能力，通过行为模式的改进从而提升绩效；
4. 掌握高效工作“1+4”行为模式
5. 打造高绩效团队——内部客户的服务观

课程特点：

- 1、紧贴企业实际，融合业务实践，课程全程通过一个实战案例来展开；
- 2、全程案例情景演绎，将理论传授、互动讨论与实践紧密结合，引发学员思考；

课程大纲/要点：

第一部分 高效工作的“1+4”行为模式概述

一、视频案例 1：怎么会错失商机？

1. 错失商机的原因
2. 提出问题：如何避免这种情况的发生？

二、视频案例 2：把握商机

1. 两次的区别是什么？
2. 为什么能把握住商机？
3. 建立客户导向的心态和工作模式！

三、高效工作“1+4”行为模式概述

第二部分：高效工作“1+4”行为模式详解（1）

四、视频案例 3：四步行为模式的前提——奠定基调

与《优势合作》片段对比

《沉默的证人》片段赏析

有效沟通的先决条件是和谐气氛

信任的六个规律及其应用

建立好感的五个要素

综合案例分析与演练

第三部分：高效工作“1+4”行为模式详解（2）

五、视频案例 4：一次客户拜访

这次客户拜访的情况如何？

四步行为模式分析

导致客户不良认知的原因？

消极的认知会促使客户怎样的行动？

六、视频案例 5：竞争对手的表现

两次互动中的四步行为模式分析

两次互动的结果

七、视频案例 6：案例大结局

最后的选择以及其原因何在？

我们应该怎么办？

八、四步行为模式理论详解

探寻需求

提出建议

行动实施

效果评估

九、视频案例 7-8（对比视频）：内部客户的服务观

客户链，把公司内部相互支撑的部门成员当成客户来对待

内部成员也是客户，四步行为模式同样适合运用到公司内部成员之上

提出建议需要专业知识甚至专家的支撑，切不可盲目决定

什么时候不应该提出建议？

怎样诚意且礼貌地拒绝客户过分的要求？

十、视频案例 9-10（对比视频）：不直接接触客户也会影响客户的感知

客户的感知如何？

这样的感知导致的结果

十一、视频案例 11-12（对比视频）：高层对话的结果

导致客户不良认知的原因有哪些

提出建议的前提是充分了解了客户的期望和需求

提出建议的同时还要评估客户对建议的满意度

发现所提出的建议不符合客户期望或者客户需求改变的时候，应重新探询

客户需求

十二、视频案例 13-14（对比视频）：无济于事的服务热线

客户不满意的代价

让客户满意是我们所有四步行为模式的终极目的！

第四部分：高效工作“1+4”行为模式总结

1. 为客户创造更多的价值！
2. 时刻都尽力让客户满意！
3. 改变自我认知，改变自我的行为模式，给客户好的积极的认知！
4. 立即付诸于行动！

学员感受

- 1、四步行为模式是个可以提高效率和成功率的好东西！
- 2、感谢李老师深入浅出的讲解，感觉两天时间过的飞快，收获颇多呀！希望有机会再能听到李老师的课
- 3、非常感谢老师这两天的授课，一句话“课程真的很精彩”，通过一段一段的视频，让我们在比较轻松的环境下学到了许多知识。
- 4、有句话这样说“思路决定出路”，高效工作模式中的“1+4”行为模式就是给我们理清了思路，指明了出路。
- 5、现在我在工作上开始应用四步行为模式，不光在处理与客户的关系上必须不断丰富，不断提升应用四步行为模式的能力。现在我在处理与部下，同事，甚至领导的关系上也开始应用，特别是在与领导处理关系和处理交办事项时，按照四步进行，取得了很好的效果，不仅高效的完成了任务，领导也非常的满意，下一步，我将在更多的方面应用这项技能。
- 6、结束了，学习还在继续，1+4 的高效工作模式我还在工作和生活中不断的实践着，资料和视频老师都已经发过来了，想要给同事们做一次这样的培训，因为按照这样的模式应该会给我们的工作提供很大的帮助，按照老师的建议，我把这四步加基础写在了便利贴上，时刻提醒自己有没有探询到需求，是不是主动给了合适的建议，有没有努力去做，对方反馈的结果是否满意等等，做到这些确实会让对方有不一样的感觉，达到我们想要的结果，老师现在已经授之以渔了，下一步就看我们自己能不能钓到鱼了。我会继续在实践中学习，感谢老师！
- 7、通过课程内容我又对照了我们罗经理的工作方式，发现他的工作模式就是**高效工作模式的完美楷模**。无论是开会布置工作、日常交办工作还是向公司领导汇报工作，他都游刃有余处理的井井有条。以前总觉得那是他工作能力强，怎么个强法也说不出，现在结合课程回头看发现那是因为他拥有了很高的素质的基础上掌握了**高效工作模式的套路**。
- 8、由于之前刚刚换了岗位，从后端网优技术岗转到市场岗，截然不同的工作，给我带来了挑战，以前做技术的工作方式和思路不能适应现在新岗位的需求，工作起来往往事倍功半，苦不堪言。领导交办各种事情并要求马上实施，自己往往听的一知半解，实施起来又不知道该咋办，也不好遇到点问题就问领导，从而导致工作效率很低。这些问题的主要原因就是没有掌握正确的沟通和工作方法所致，而听了这门《高效工作模式》课程后，我感觉豁然开朗，以前想不通的问题不能说迎刃而解，也都有了相应的想法和思路。