

-行动学习-

## 《业务技巧工作坊》

### 一、课程目标

针对特殊客户、疑难用户诉求，如何沟通协调？员工普遍比较怵，有畏难情绪怎么办？

本课程的目标是，列举实际遇到的案例，通过内部互动学习、群策群力方式，引导团队制作一套有效的应对方法并进行现场演练，从而提升员工应对特殊客户、疑难诉求的技巧和信心。

参训学员自觉创造，内心认可，不但让学员充满坚定的信念，也使得方案在执行阶段更富有成效。

### 二、总体思路

在课堂过程强调“开放心态，坦诚表达、实事求是、反思自我、集思广益”。

培训师将引导参训学员描绘用户画像，回顾以往方法或对标行业优秀方法，分析成功的地方和不成功的地方，共同找出关键问题。以课题组为单位，几项关键问题进行深入的探讨，挖掘参训人员中的知识和经验，现场演练，现场调整，形成一套全班共识的方法集通过该过程，让学员发现自身优势，学习同事优秀做法，形成互帮互助，用于攻坚克难的思想意识。

### 三、课程收益

- 课堂中获得一套方案；
- 推动个人成：通过吸取经验教训，将经历转化为经验，将经验升华为知识，让知识增强信心
- 改进团队表现：通过反思，让团队获得成功和失败的经验教训。

### 四、课程人数

10-30 人效果最佳

### 五、培训天数

2天

### 六、课程大纲

第一天

模块一、需求分析

目标：分析目标特殊用户群的基本需求，指导方案设计

- 获得需求：访谈、角色扮演或案例故事
- 用户画像：描述特殊客户的日常工作，痛点，收益点
- 价值主张设计：针对用户画像，描述我们提供的缓释方案，解决方案，产品与服务

## 模块二、方案分析

目标：收集信息和数据，分析前一个方案或行业标杆企业的方案，找到一个成功方案所具备的要素

- 成立学习小组
- 列举典型遇到的用户诉求
- 列举工作方法
- 列举行业成功案例
- 对标分析
- 同类整理，找到成功要素

## 模块三、选择策略

目标：设计一个本次方案 SMART 目标，头脑风暴，找到完成目标所需要的方法和策略。

- 成立工作小组
- 根据上一模块的结果，为每一类问题设定 SMART 目标；
- 书写式头脑风暴的方法
- 以小组创造的解决方案为基础，展开集体创造获得：世界咖啡
- 收敛：2X2 矩阵

## 第二天

## 模块四、制定方案

目标：根据目标和方法，编写方案

- 细化方案
- 制作工作表

## 模块五、模拟演练

目标：优化方案，演练细节，形成习惯，呈现信心

- 成立角色扮演小组
- 根据方案，编写案例
- 根据案例，形成剧本
- 场景模拟，角色扮演：四幕话剧
- 参训人员评分，点评：质疑和鼓励
- 根据评分结果和点评，优化方案

## 模块六、总结与反思

- 呈现课堂成果
- 反思过程
- 两天课程的总结
- 要带走的精华
- 要行动的要领