

《职场人-客户经理商务谈判与沟通技巧》

【课程时长】 6 课时

【课程大纲】

银行对公客户经理沟通技巧与商务谈判

课程模块	内容提纲
模块一：中国传统文化对沟通的影响	<ol style="list-style-type: none">1、中国人的处世哲学：祸从口出；言多必失；沉默是金2、中国人的沟通习惯：含糊其词，点到为止；一语双关 【视频分享】3、反思：有哪些现象体现出这些处世哲学和沟通习惯？4、问题：如何规避它的不良影响？
模块二：常见的两大沟通障碍	<ol style="list-style-type: none">1、沟通不足 ——频繁出现的“我以为” 【案例】不可思议的答案 【点评】是什么导致了沟通不足？2、传达失真 【案例】传错一个字的恶果 【案例】传话的人 ——沟通漏斗及其成因

	<p>【视频分享】</p> <p>点评：如何减少传达失真？</p> <p>【经典案例分析】</p>
<p>模块三：如何与不同性格的上司、同事、客户沟通</p>	<p>一、详述人类四种主要性格的行为表现</p> <p>1、红色（表达型，活泼型）的特点</p> <p>视频分享；判断题</p> <p>2、蓝色（思考型，完美型）的特点</p> <p>视频分享；判断题</p> <p>3、黄色（力量型，行动型）的特点</p> <p>视频分享；判断题</p> <p>4、绿色（和平型，配合型）的特点</p> <p>视频分享；判断题</p> <p>5、《性格色彩自评表》</p> <p>二、与四色性格的沟通之道</p> <p>1、小组讨论：红黄蓝绿的沟通风格</p> <p>小组分享；点评</p> <p>2、小组讨论：与红黄蓝绿上司沟通的侧重点</p> <p>--向上司请示汇报工作的注意事项</p> <p>问题：能跟上司说“不”吗？怎样跟上司说“不”？</p>

	<p>小组分享；点评</p> <p>3、小组讨论：与红黄蓝绿下属沟通的侧重点</p> <p>小组分享；点评</p> <p>4、小组讨论：与红黄蓝绿客户沟通的侧重点</p> <p>小组分享；点评</p> <p>5、行业案例分析</p>
<p>模块四：对上、跨部门、 对客户、对外沟通的五个要素</p>	<p>1、善用“三文治”法</p> <p>三个例子</p> <p>模拟演练</p> <p>2、同理心倾听</p> <p>例举：倾听的五个层次</p> <p>案例：一个新来的销售主管</p> <p>案例：心理测试</p> <p>问题：如何提升沟通层次？</p> <p>练习：好的倾听者，有哪些具体的表现？</p> <p>--准确识别对方的情绪意图，做好攻心</p> <p>--情商的五要素</p> <p>--情商测试</p> <p>3、确认信息</p>

测试题

案例：错误的领会

--提升沟通效果的四措施：发问，复述确认，回应，总结

点评：要避免三类主观沟通障碍

4、注意措词

视频分享

--高情商表达

--避免使用的五种发问方式

练习题

--用行为陈述而非个性陈述

练习题

--沟通不良可能造成的后果

5、同频道沟通

练习：高效表达与理解

点评：如何将自己的想法透彻明了的表达给对方

模块五：什么是谈判？

一、谈判的含义

二、成功谈判的标准

三、谈判的基本原则

四、客户经理常见的商务谈判类型

五、谈判的基本程序

模块六：谈判技巧

1、谈判的注意事项

--确定谈判态度

--准备多套方案

--建立良好气氛

--做一颗软钉子

--八成听二成说

2、成功谈判的要素：

--了解对方

--表达诚意

--识别真伪

--适当让步

--深藏不露

--顾全大局

--充分沟通

3、简明高效

--电梯原则

点评：如何运用

4、抓住重点

	<p>--做好对方会特别在意的关键点，避免对方的质疑</p> <p>--突出让对方特别感兴趣的亮点</p> <p>视频分享</p> <p>5、了解谈判对手，做好应变</p> <p>--观察、判断对方的行为风格</p> <p>--严谨、较真、关注细节与数据的蓝色性格</p> <p>--强势、功利、强调效率与结果的黄色性格</p> <p>--和气、不急不缓、追求低风险的绿色性格</p> <p>--冲动、爱表达、凭感觉作决定的红色性格</p> <p>--与四种行为风格的人如何谈判，才能收到最佳的谈判效果？</p>
<p>模块七：谈判中的常见错误</p>	<p>一、谈判中常见的错误</p> <p>二、避免谈判错误的方法</p>
<p>模块八：如何处理客户的抱怨与投诉</p>	<p>1、处理客户投诉的原则</p> <p>2、处理客户投诉的步骤</p> <p>3、角色扮演—处理投诉</p>
<p>模块九：讲师现场答疑</p>	