

《沟通解码与有效的商务沟通训练营》

--如何启动企业高绩效引擎--

-----500 强高绩效课程

主讲：任朝彦

企业问题背景：

- ◆ 当前在企业里，存在着 3 个 70%，第一个 70%，实际上是指企业的管理者 70%的时间用在沟通上；第二个 70%，是指企业中 70%的问题是由于沟通障碍导致的；第三个 70%，是指企业对外商务活动的 70%的问题是由于缺乏商务沟通专业素养导致的；
- ◆ 企业的价值链其实质是客户链，如何与客户链上的供应商、客户、合作者进行有效的沟通决定企业日常工作的效率，也决定了企业的绩效；
- ◆ 如何与客户进行有效的销售沟通决定了销售成交的成功率与客户的关系发展；
- ◆ 如何与供应商进行有效的采购沟通和谈判决定了是否能为公司获得更有竞争力的成本优势和高品质的服务；
- ◆ 如何与合作者进行有效的沟通和协作决定了企业的产能绩效与高度协作的支持；
- ◆ 商务沟通构成了组织的生命线，传递组织的发展方向、期望、过程、品牌和文化；
- ◆ 有效商务沟通价值是一个企业专业素养的综合体现；也是提高工作效率的润滑剂；

课程收益：

- ◆ 中高层对企业内外沟通管理有着极其重要的影响，通过了解沟通过程和沟通专业能力，管理者不仅可以促进有效沟通的专业提升，而且能提高管理的有效性。
- ◆ 认知企业内外有效沟通的重要性及核心定义；了解沟通的原理，
- ◆ 找出组织内外沟通中价值\问题、障碍及克服方法；
- ◆ 掌握沟通原理，提升说,听,问技巧；
- ◆ 掌握如何与客户进行有效的销售沟通和利益驱动；
- ◆ 掌握如何与供应商进行有效的采购协作沟通和谈判；
- ◆ 掌握如何与合作者进行有效沟通提升协作的绩效；
- ◆ 了解不同的人际风格特点，掌握不同的客户沟通技巧；
- ◆ 掌握与外部客户沟通的要点；

第一单元：沟通原理与解码

1. 理解沟通的原理
2. 如何实现同频道的沟通高效
3. 沟通的目的、基础、及对管理的重要性
4. 管理的漏斗与视窗理论

5. 沟通的状态与现实管理中主要的问题
6. 名人论沟通案例的启示
7. 沟通的基本要求、原则

第二单元：沟通的机理和媒介

1. 人际与组织沟通
2. 人际沟通的特点
3. 组织沟通的特点
4. 组织沟通的原则和通道
5. 沟通的方式和种类
6. 沟通的有效方式
7. 沟通的种类及关键点
8. 消极与积极的肢体语言、行为

第三单元：沟通循环与要素

1. 沟通的核心障碍与克服
2. 沟通障碍的原因
3. 障碍的表现
4. 视频体验研讨
5. 障碍的本质与核心
6. 沟通循环
7. 循环沟通的四步骤
8. 反馈常见的问题
9. 反馈的关键和技巧

第四单元：双向沟通与三要素

1. 说到对方爱听
 2. 常犯的问题
 3. 说的四个层次：想说、敢说、能说、会说
 4. 说的要领
 5. 听到对方爱说
 6. 不愿意听的原因分析
 7. 聆听的要点
 8. 聆听的三个层次
 9. 同理心聆听训练
 10. 问对问题才有效
 11. 问题的类型
 12. 追问的技术
 13. 如何问对问题
-

第五单元：有效沟通的步骤

1. 有效沟通的步骤
2. 第一步：事前准备
3. “磨刀不误砍材工”之深刻认知
4. 6W 工具的运用
5. 第二步：探询需求
6. 需求是“同步”沟通的关键
7. 满足需求的三要素
8. 第三步：陈述落差行为
9. 如何营造安全感
10. 分享“过程模型”
11. 问句结束
12. 第四步：异议处理
13. 异议识别与工具运用
14. 托马斯·科尔曼工具与创意
15. 第五步：达成与实施
16. 沟通达成的三要素
17. 实施过程的关键

第六单元：如何客户进行有效的销售沟通

1. 专业的推荐吸引客户
 2. 产品推介的方法
 3. 产品推介的技巧
 4. 产品演示的要点
 5. 解决客户的异议
 6. 如何成功打动客户的“需要键”
 7. 说服客户的原则
 8. 说服客户的策略
 9. 说服客户的步骤
 10. 说服客户的技巧
 11. 说服各类型客户
 12. 分析不同客户的人际发展类型
 13. 如何解决销售障碍
 14. 解决障碍的原则
 15. 解决障碍的策略
 16. 解决障碍的方法
 17. 解决各类障碍的方法
 18. 促成与异议处理
 19. 客户异议的常见类型
 20. 处理异议的技巧
 21. 正确处理客户异议的技巧与方法
 22. 客户异议处理的正确心态
-

23. 客户常见的拒绝方式及最佳应对

第七单元：如何与供应商客户进行沟通与谈判

1. 专业商务沟通与谈判技巧概述
2. 商务谈判的定义
3. 采购和谈判的区别是什么？
4. 双赢谈判策略
5. 谈判时机的分析
6. 谈判的四个时机
7. 从销售到谈判的转变过程
8. 发掘您的优势
9. 谈判主动权设计
10. 如何设计时机和路径图
11. 谈判的三大图表
12. 如何与供应商客户进行有效沟通
13. 商务谈判的三个阶段
14. 如何用沟通技巧进行谈判推进

第八单元：如何进行有效的客户服务沟通

1. 客户期望值的由来
 2. 客户期望值的公式
 3. 如何超出客户的期望
 4. 如何认识客户的需求
 5. 客户需求的层次
 6. 服务如何针对客户的需求
 7. 如何在服务过程识别客户需求
 8. 如何通过沟通确定客户需求
 9. 影响客户沟通效果的因素分析
 10. 营造客户沟通氛围
 11. 沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”
 12. 聆听对方核心需求
 13. 深入对方情境
 14. 高效提问引导话术
 15. 高效客户沟通的四要诀
 16. 高效客户沟通六步曲
 - 一：营造氛围
 - 二：理解共赢
 - 三：分析策划
 - 四：提出方案
 - 五：认同执行
 - 六：有效反馈
-

第九单元：沟通实战模拟演练

1. 分组模拟演练
2. 角色演练：沟通综合练习