
政府公关与销售能力提升

崔小屹

课程背景

新时代，政府的生态和行为方式发生了巨大的变化，用传统的思维和手段无法达成企业的业务目标。本课程从新生代政府要员的特征讲起，从需求挖掘到关系建立，从汇报呈现到促成业务订单，系统阐述新时代的政府业务开拓策略与技巧。

本课程适合政府、大企业等高端大客户销售业务领域，已经为中交、中建、中铁、西门子、四方继保等大中型企业培训 200 场以上，广受客户好评。

授课对象

经常与政府官员进行交流的市场营销人员，项目经理、公关经理和企业高层领导者。

课时 2 天（可根据客户要求定制）

授课方式

本课程结合讲授、启发式互动教学、讨论问答、案例分析、现场实战演练等多种授课方式，有效活跃课堂气氛，并增强学员的学习效果。

课程收获

- 洞察新时代的政府官员的需求、心理诉求以及行为模式
- 掌握与政府官员进行交流的最核心的思维与策略
- 学习快速拉近与政府领导建立关系的方式，话术和技巧
- 学习运作政府大型项目和订单的策略和方法
- 了解与政府官员交流中的商务礼仪和禁忌事项
- 本课程还设计了分组讨论和现场演练的环节，教师可以观察学员的表现，给出适当建议，也可以对学员进行测评，提供精准的改进意见

课程大纲

第一章 新时代政府业务特点

第一节 政府生态环境的新特点

第二节 政府官员出身及行事风格

第三节 政府官员新生代崛起——选调生干部

-
1. 更高的学历和综合素质
 2. 更强的进取精神和精神追求
 3. 更高的格局和情商
 4. 更强大的行动力量

第四节 政府官员的需求分析

第五节 关注政府的规划与政绩

第六节 关注官员的事业与发展

第二章 政府客户工作的注意事项

第一节 重视礼仪

第二节 提升情商

第三节 政府工作中的禁忌事项

第四节 细节决定成败

第五节 优秀政府业务代表的特点

第六节 通过决策矩阵定义关键人物

第三章 快速建立政府客户关系

第一节 向政府人士进行电话陌拜的基本话术

第二节 拉近客户距离的四项基本功

第三节 快速建立政府客户关系的 5P 策略

1. **Prelude** , 开场暖场
2. **Probe** , 深挖需求
3. **Presentation** , 介绍呈现
4. **Personal** , 聊天, 拉家常
5. **Private** , 个人诉求

第四节 直接需求和间接需求的挖掘

第五节 提问的方式和技巧

第六节 政府领导喜欢说什么

第七节 现场演练：第一次拜访政府领导

第四章 政府客户营销礼仪

第一节 干什么像什么——专业服饰与仪表

第二节 迎送礼仪——乘车、站位、顺序

第三节 会议礼仪——准备、座次、程序

第四节 餐饮礼仪——合规、点菜、用语

第五节 现场演练：机场迎接政府人士来访

第六节 现场演练：会议室布置及入场

第七节 现场演练：根据要求点菜

第五章 精准呈现，有效影响政府客户

第一节 政府领导喜欢听什么

第二节 有的放矢，以政府诉求为中心展开

第三节 用中立的立场影响高端政府客户

第四节 案例的重要性

第五节 案例五要素

1. 时间
2. 地点
3. 规模
4. 效益
5. 评价

第六节 短时间向政府高层领导进行呈现的话术 FABE

1. Feature，核心性能（主观定性）
2. Advantage，优势（客观数据）
3. Benefit，利益（投入产出比）

4. Evidence，证据（案例、客户评价）

第七节 现场演练：向政府高层领导进行三分钟关键呈现

第六章 化解政府领导的质疑，获取支持

第一节 政府的常见异议及背后动机

第二节 政府的异议表现方式

第三节 政府高层领导支持，中层抵触如何破解

第四节 出现分歧与异议的处理方法

1. 正面表示肯定

2. 技巧策略地认错

3. 柔和地坚持

4. 软性地威胁

第五节 如何圆润地提出反驳意见

第六节 拒绝的艺术

第七章 政府重点工程运作策略

第一节 政府项目运作需要天时地利人和

第二节 找到最终的决策者，展示不可替代的价值

第三节 做好政府操作层工作，为政府决策者拍板创造有力环境

第四节 政府大订单业务五大致胜策略

第五节 长短组合、远近组合与概念营销

第六节 经典大项目案例分析

第八章 与政府进行高效谈判

第一节 谈判博弈的核心精神——共赢

第二节 如何让政府感受到“赢”

第三节 谈判心理学

第四节 哈佛谈判原则

第五节 谈判开场及开价策略

第六节 谈判前半程，如果那么策略

第七节 中阶段，比较策略，分阶段成果策略

第八节 收尾阶段，沉默策略

第九章 政府公关能力模型

第一节 政治意识

1. 关注时政

2. 熟悉政府运作机制

3. 熟悉历史和国学

第二节 专业能力

1. 产品知识

2. 行业知识

3. 竞争对手相关知识

4. 技术发展趋势

第三节 内在驱动力

第四节 情商与性格色彩

第五节 现场学员情商测评

第六节 制定改进计划