



销售人员有效组织沟通能力提升训练

课程背景

本课程通过案例讨论的方式使销售人员了解日常组织沟通工作中有可能遇到的问题以及解决方法，帮助沟通中各个环节进行能力提升。。有效使用沟通技巧建立高绩效的团队并加强部门凝聚力和销售人员与其他部门间的交流与沟通，提高沟通的效率，以有效保证企业整体销售目标的实现。

课程目标

- 了解销售人员需要掌握的沟通技巧，学会与上司、下属及跨部门人员沟通。

课程对象

销售人员

课程时间

2天

课程方式

授课 40%（互动引导）+小组练习 20%+现场模拟演练 40%

课程大纲

第一部分 有效沟通基础

- 管理就是沟通

- 管理从沟通开始
- 沟通的定义
- 沟通的步骤
- 沟通的目的
- 沟通的障碍

- 高效沟通的策略

- 表达
- 倾听
- 反馈

第二部分 如何与上司沟通

- 与上司沟通的四大法则

- 坦诚相待，主动沟通
- 了解内心，适度赞美
- 注意场合，选择时机
- 尊重权威，维护尊严

- 如何向上司请示汇报工作

- 仔细聆听工作安排
- 理解任务，探讨任务
- 拟订详细的实施计划



- 随时汇报工作进度
- 事后及时总结汇报
- **技巧性地说服你的上司**
 - 设法了解上司的观点
 - 用数据和实例说话
 - 说话简单扼要，重点突出
 - 注意方式，不可顶撞
 - 充分准备，解决上司质疑
 - 角色置换，易位思考

第三部分 如何与下级沟通

- 下达命令的技巧
- 如何表扬下属
- 如何批评下属
- 与下属沟通的方法
 - 上下级沟通的游戏规则
- 绩效管理沟通
 - 绩效计划
 - **案例：钢构企业营销人员如何设置考核指标**
 - 绩效实施
 - 绩效评估
 - 评估的方法及技巧
 - 绩效反馈面谈
 - **练习：如何与下属进行绩效反馈面谈**

第四部分 跨部门沟通

- 跨部门沟通的定义及重要性
 - 跨部门沟通的定义
 - 跨部门沟通的重要性
- 跨部门沟通出现障碍的根源
 - 来自组织的问题
 - 来自部门的想法
 - 来自个人的差异
- 跨部门沟通的技巧
 - 营造良好的沟通氛围
 - 换位思考
 - 视对方为客户
 - 知己知彼
 - 面对面正式沟通
 - 运用非正式沟通增进感情
 - 主动跟踪



- 借助外力
- 灰色地带

练习：跨部门沟通案例分析
(全文完)