

# 产品设计人员的沟通和维护

## 课程背景：

产品设计人员面对客户达成协议时候，需要高超的沟通艺术和维护技巧

- 客户对你的建议持反对意见，站在自身的立场；
- 认为你没有考虑客户的状况和利益；
- 针对产品设计要求，双方分歧严重；
- 如何寻求一致，达成共识？

## 课程说明：

《产品设计人员的沟通和维护》将着重从产品设计人员本身的沟通能力和谈判技能出发，掌握解决方案的利益论述，运用谈判技术，学会取得共识，从而获得认可，达成一致。

## 课程收益：

《产品设计人员的沟通和维护》可以使产品设计人员不断自我修炼，提升自身素养，在于客户的沟通过程中，能够有理有据，最终能获得一致。

《产品设计人员的沟通和维护》将有助于您实现以下目标：

- 优秀的倾听和提问能力；
- 良好的表达能力；
- 同理心和情绪管控能力；
- 谈判艺术；
- 推动进程并达成一致的能力；

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程客户：**主要面向企业产品设计人员等。

**课程方式：**授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

## 课程模型：



## 课程大纲

### 第一讲：产品设计人员交付时的解决方案

#### 一、解决方案的利弊

##### 1. 论述你的解决方案

- 1) 解决方案的优势
- 2) 解决方案的利益
- 3) 针对对方需求点的定制化

##### 2. 寻求双方一致的方案

- 1) 客户关注点一览
- 2) 寻求可达成一致的解决方案
- 3) 获取平衡点，正确共享风险，共担责任

案例研讨：产品设计项目

#### 二、沟通技能

##### 1. 建立你的人际关系

- 1) 4X20 模型
- 2) 你会自我介绍吗？
- 3) 沟通中的同期声

##### 2. 需求沟通

思考：对方的关注点

- 1) 客户的潜在需求 VS 明确要求

互动研讨：客户的真正需求

模型：需求模型

- 2) 同理心技巧，管理你的情绪
- 3) 运用你的听和问，引导对方

工具运用：提问方法 GUIDE

#### 三、采取行动

##### 1. 正确的行动

- 1) 采取正确的行动
- 2) 时间、范围、预算
- 3) 能解决问题吗？

互动：行动方案

##### 2. 对方的反对意见

1) 反对意见好还是坏？

2) 反对意见的背后

工具：处理反对意见的三种方法

#### 四、有效说服技巧

##### 1. 对方的利益

1) 你清楚对方的利益点

2) 你有效接近了吗？

3) 你制造犹豫了吗？

##### 2. 你的说服方案

1) 你的优势和利益

2) 取得客户的认同

工具：说服技巧

#### 五、有效结尾

##### 1. 感谢客户

1) 感谢客户的支持

2) 号召下一步行动

##### 2. 管理你的客户群

1) 运用客户管理的理念

2) 有效支持你的客户群

工具：客户支持计划

## 第二讲：客户维护和客户忠诚度

### 一、客户期望值

#### 1. 管理客户的期望值？

1) 如何预测客户的期望值

2) 如何引导客户的期望值

3) 如何管理并满足客户的期望值

#### 2. 客户的感知

1) 客户期望值 VS 客户感知

2) 你关注客户的感知吗？

### 二、客户体验和忠诚度

#### 1. 客户对产品和服务的体验

1) 你打造客户体验了吗？

#### 2. 客户的体验峰终

1) 你注重峰值了吗？

2) 你有效结尾了吗？

#### 3. 客户体验和忠诚度

1) 忠诚客户的特点

2) 忠诚客户的利益

## 总结 回顾与探讨，理解产品设计人员的沟通和维护要素

### 一、回顾产品设计人员的沟通和维护各种要素

1. 回顾产品设计人员的沟通和维护的各个方面

2. 制定个人行动计划

## 二、行动计划交流

### 1. 行动计划交流

### 2. Q&A