

营造高效的政府关系

课程背景：

在市场激烈竞争的现代社会，企业如何持续有效发展？

政府作为很多业务的主导单位，如何处理？

能否发展出一批与企业合作的政府群体，优先与你们合作？

如何让老政府帮你介绍新政府？

课程说明：

政府关系是营销人员特别关注的重点，赢得政府关系，同时也就是赢得了政府信任，获取了政府认可。在市场日益成熟的今天，一个好的政府关系给企业带来的价值是不可替代的。

《营造高效的政府关系》课程就是帮助企业学员来学习如何通过几个关键方面的不断努力，营造出高效的政府关系，获取政府认可。

课程收益：

《营造高效的政府关系》可以使与政府打交道的人员明白如何建立政府关系，建立政府关系的三大方面，在各个不同方面应该掌握的各种攻略。

在本课程中，学员将会学习和掌握建立政府关系的理念和方法，理解政府关系的三大方面和相关技能，发挥应有的作用。

《营造高效的政府关系》将有助于您实现以下目标：

- 正确认知政府关系和政府认可；
- 学会了解政府的背景；
- 学会了解如何建立人际关系；
- 学会了解如何做出承诺并兑现承诺；
- 知晓建立政府关系的途径；
- 擅于维持政府关系，提升政府认可

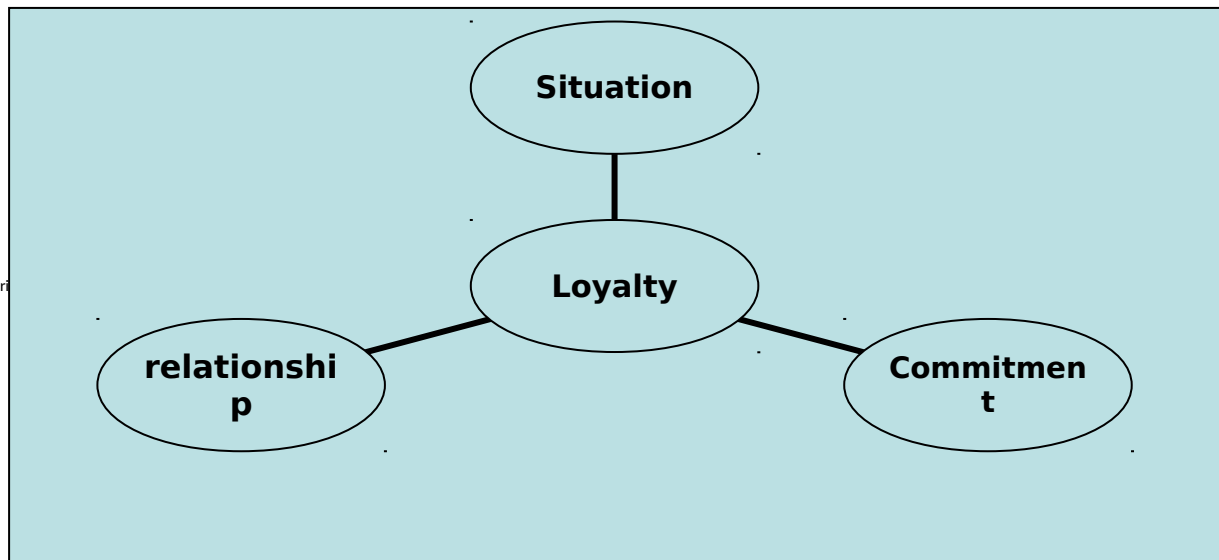
课程时间：2天，6小时/天

课程对象：主要面向公司营销、客服部门的资深员工、主管、经理

来自企业各部门，需要与政府、公司总部、客户、各管理部门打交道的员工

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：政府关系体系描述（1次课时）

一、政府关系体系框架

互动：新时代政府

1. 关于政府关系

- 1) 为什么要营造政府关系？
- 2) 高效政府关系能够与政府结盟
- 3) 高效政府关系最终能够帮助企业发展，赢得市场

2. 营造政府关系的三大关键方面

- 1) 政府关系的理解、信任和承诺
- 2) 政府关系中的情境目标、人际目标和业务目标

模型：支撑政府关系的三大基石

二、建立政府关系的十大攻略

1. 政府关系的十大攻略

- 1) 针对性的十大攻略
- 2) 十大攻略的分布

2. 建立高效政府关系的路径图

- 1) 循序渐进建立政府关系
- 2) 理解政府关系的路径图

第二讲：理解政府所处的情境（1个课时）

一、建立政府关系的有效时机

1. 建立政府关系的有效时机

- 1) 如何把握沟通时机？
- 2) 规划与政府沟通的路径图
- 3) 建立政府关系的各种机遇

工具运用：政府接触的路径

2. 政府会面步骤

- 1) 与政府会面的目的与准备
- 2) 建立良好的沟通氛围
- 3) 与政府会面的几大步骤

工具运用：会面的步骤

二、掌握政府的感知，期望值和满意度

1. 政府的各类需求

- 1) 政府的业务需求
- 2) 政府的情感需求
- 3) 政府的想法、情绪与决定的因果关系

模型：感性需求和理性需求

2. 政府的满意度

- 1) 政府的期望值与满意度来源
- 2) 各类服务的一致性与政府满意的持久性
- 3) 政府的满意度与政府关系的营造

互动研讨：把握政府的需求和期望值

第三讲：提升自身职业素养，获取政府好感和信任（2次课时）

一、获取政府好感的时机

1. 政府好感的来源

- 1) 第一感觉的组成

2. 获取好感的原则

- 1) 4X20 法则的运用

3. 礼仪的重要性

- 1) 礼仪的作用
- 2) 礼仪的运用

工具运用：商务礼仪

二、获取政府信任的关键

1. 专业素养的形成

- 1) 你的良好沟通能力

2. 模仿政府，与政府保持一致

- 2) 政府的兴趣点和思维模式

3. 积极的倾听与反馈

- 1) 倾听与反馈
- 2) 有效进行重组采取正确的行动

互动：谁是沟通达人？

三、用同理心技巧来解决情绪问题

1. 识别情绪

- 1) 情绪类型和表现

2. 运用同理心

- 1) 同理心的特点和运用
- 2) 获取政府情感上的认可

练习：同理心的语言

第四讲：明确自身定位，积极引导交流，论证并作出决定（2次课时）

一、明确自身定位，职业角色和人际定位

1. 自身的职业角色

- 1) 角色和定位
- 2) 营造高效政府关系所应该具备的七大素养

2. 你的人际定位

- 1) 各种类型特点和关注点和你的人际定位类型
- 2) 建立高效政府关系所应该采取的人际定位模型

3. 有效引导交流

- 1) 各种提问工具和其特点
- 2) 运用 GUIDE 提问技巧来有效引导政府

测试：你的人际定位

二、运用综合影响力，推动政府决定

1. 政府决定的来源

- 1) 政府的情绪和判断
- 2) 结合政府的目标

2. 帮助政府做出你期望的决定

- 1) 你的积极表达能力
- 2) 你的有效论证，掌握有效的论据

3. 几种棘手情况的处理

- 1) 政府投诉处理的要点
- 2) 如何拒绝政府
- 3) 如何面对政府的质疑
- 4) 其他可能的棘手情况

案例：对待政府提出的要求

三、为再次合作提出建议

1. 为创造销售，增加合作，提出新建议

- 1) 几种有效的再次销售的建议模式

2. 增加销售和合作的有效实践

- 1) 案例分享（关注政府、善意建议、新产品等）
- 2) 你的有效实践和分析

案例：风险防范

四、培养政府的偏好

1. 政府认可的体现

- 1) 忠诚政府 VS 普通政府

2. 政府偏好的培养

- 1) 政府偏好与政府认可
- 2) 政府偏好的培养实践

案例：咖啡和大蒜

总结 理解营造政府关系的各种要素

一、回顾要素和营造路径

1. 回顾建立高效政府关系的各种关键要素
2. 理解政府的各种目标，掌握建立高效政府关系的路径图

二、行动计划交流

1. 制定行动计划并交流
2. Q&A