

---

## 《跨部门沟通与招商加盟影响力》课程教学大纲

**课程名称：**跨部门沟通与招商加盟影响力

**教学时数：**一天

**培训学员：**营销人员

**教学要求：**采用课堂讲授、课堂小组讨论、视频内容、体验式活动

相结合的方式，课堂讲授要求理论结合实际，运用

大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，同时配备

课堂练习和课后作业以巩固所学的知识。

### **第一部分：跨部门的沟通与协作**

#### **第一讲 深入挖掘跨部门沟通问题的根源**

一、组织分工不明确

二、存在部门职能的模糊地带

思考：为什么在跨部门工作中总觉得在为别人做事？

三、不容忽视的“部门墙”

---

四、客观存在的个体差异

五、跨部门协作困难

六、沟通的能力与技巧

思考：跨部门沟通中最重要的两个字是什么？

七、横向的沟通的机制不健全

分享：有制度没有制度

八、企业文化有待打造

九、走入跨部门沟通的误区

思考 1：我们是怎样失去客户的？

思考 2：春天里的问题是否想会带到冬天？

选择：依据跨部门问题清单找出本企业存在的主要问题

第二讲：跨部门沟通与协作

案例分析：生产部门的张三与品管部的李四在车间里吵起来了

一、从跨部门的根源问题入手进行沟通与合作

1、倡导良好的文化

2、重新调整组织分工

---

### 3、梳理模糊地带

互动：跨部门的交叉地带要不要管？怎样去管？

分享：昨天的大问题今天的小问题

### 4、树立共同的团队目标

脑力风暴：什么原因导致部门间合作的失败？

## 二、跨部门合作成功的决定因素

### 1、目标

分享：绩效沟通与面谈是一种成功的模式

### 2、方法

### 3、利益

案例：谁关心，谁负责！

### 4、心态

### 5、风格

## 第三讲：跨部门中的实战问题解决

一、屡次沟通没有结果怎么办？

二、遇到一些同事说一套做一套怎么办？

---

三、大家都是平行部门，不配合怎么办？

四、对其他部门工作不了解，甚至持否定态度怎么办？

五、本位主义（袒护下属，保护部门利益）怎么办？

六、互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？

七、各部门对同一问题有不同的看法怎么办？

八、沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？

九、关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮，怎么办？---

综合运用：大业公司的跨部门问题如何解决

## **第二部分：招商加盟沟通**

**※现场演练与解决办法之一：暴露本公司在招商中存在的问题，本公司目前招商的方式及沟通技巧，分组讨论后，分组各派一名学员，上场展示，提出核心问题，老师根据问题确定本课程的问题重点，后续通过互动、交流、讲解、提出解决办法。**

### **※现场演练与解决办法之二：如何快速招商**

**1、知识点：**学员常犯的错误，谁才是我们的客户？找不准客户等于对牛谈琴，我们永远也唤不醒一个装睡的人，寻找客户的路径和方法有哪些？现有的客户如何分类：客户分类的方法，

---

## 2、常用工具及方法：

- 1、 销售漏斗法、排除法、
- 2、 客户拜访的步骤方法
- 3、客户分类的原则及方法
- 4、各类客户的拜访周期

### 现场演练与解决办法之三：我投资药店很长时间才赚钱？

#### 1.现场录像回放

- 2.知识点：**老师讲解，什么是投资回报率？药店的投资个客户带来的是什么？药店的投资回报率到底是什么？投资药店与炒股、卖基金、炒房其它投资的区别、什么是定制化的解决方案。投资回报率如何计算？错误的计算方式、正确的计算方式是什么

### ※现场演练与解决办法之四：如何克服客户质疑加盟效果不明显

#### 1、视频回放

- 2、知识点：**客户质疑是因为没有眼见为实，对加盟后的前景不明确而产生质疑，一定要有成功的样板店。才能打消加盟商的顾虑药店的成长周期。

#### 3、常用工具及方法

- ① 药店的成长周期、
- ② 样板客户打造的方法：地址选择、店面装修、人员招聘、管理
- ③进销存管理、盈利方法等

- 
- ④ 资金周转率
  - ⑤ 周边市场调研的方法
  - ⑥ 客户流量与转化的方法
  - ⑦ 新零售的操作

### ※现场演练与解决办法之五：不同类型客户的沟通技巧和方法

- 1 .录像回放
- 2 .知识点：
  - ① 说话的艺术；
  - ② 说服的法则；
  - ③ 眼神的分析与判断
  - ④ 面部表情的分析与判断；
  - ⑤ 肢体语言的解读；
  - ⑥ 各种不同客户的心理分析及对策

### 3 常用工具及方法

- 1 产品销售的 FBAE 法则
- 2 SPIN 销售法与抓住客户痛点
- 3 如何快速建立信任高

### ※现场演练与解决办法之六：医药连锁加盟项目如何推广

- 1. 各组派一人分享

---

2. 主要知识分享：营销两手抓、推拉结合启动市场、微信社群营销、

如何开好小型推广会（一桌会）视频抖音传播、

老客户转介绍。

3. 常用工具与方法：

① 频内容制作

② 标题党与流量

③ 鱼塘建立与精准流

④ 病毒性营销

**※现场演练与解决办法之七：专业的商务谈判能力**

**1.知识点：**谈判三个阶段及注意事项、商务谈判的策略、谈判目

标把握、谈判签约事项、谈判中的团队配合策略等

2.常用工具与方法：

① 关键路径法

② 多因素评分法

③ 鱼刺骨分析法

---

## ※现场演练与解决办法之八：如何建立信任感快速成交

**1.知识点：**成交来源于信任感的建立，建立信任感的方式方法很重要，成交是临门一脚，果断成交的 N 种方法。

2.常用工具与方法：

- ① 用赞美让对方爱上我们
- ② 察觉客户的真正想法-同理心
- ③ 成交的 N 种方法