

《血液制品的沟通话术与说服技巧》课程教学大纲

课程名称：《血液制品的沟通话术与说服技巧》

课程性质：内训

教学时数：学时:6 小时（一天）

课程对象：管理干部

【课程收益】

血浆作为一种特需特殊的医用制品，是每个人都需要。血液采集是一个利国利民的公益事业，功在当代，利在千秋，在血液采集工作当中会遇到的困难和阻碍，主要是需要提高基层员工的思想意识，端正意识，肩负使命，提高自信心，理直气壮的开展工作，必须具备沟通和谈话技巧，用案例、故事、数据等等打动献血者，时而使工作有较大的突破。

【教学纲要】

第一部分：使命担当

1. 全球血液市场的状况，
 2. 经济发展与血液市场的变化
 3. 中国血液市场的需求缺口。
 4. 血液工作者的重要职责和使命担当
 5. 血液工作者的重要意义。
 6. 加强采供血优质服务方面的服务理念
 7. 加强无偿献血工作的优质服务
 8. 血站工作者的人生格言
 9. 岗位思想理念的端正标准
 10. 血液工作理念、话术的应知应会
- 一、以客户需求为导向的市场意识

第二部分：压力管理

- 一、情绪是什么？
- 1、情绪是怎么产生的？
 - 2、情绪的意义或价值是什么？
 - 3、情绪如何分类？
 - 4、为什么要掌控情绪？
 - 5、如何掌控情绪？
 - 6、如何管理他人情绪？
 - 7、情绪管理是个过程。
- 二、压力产生的原因
1. 内源性压力：由想法和高级动机所导致
 2. 物源性压力：由生理因素所导致
 3. 外源性压力：由组织环境因素所导致
- 1) 无效的沟通
 - 2) 管理不善
 - 3) 信息超载
 - 4) 领导者行为前后不一致
 - 5) 工作负担过重
 - 6) 工作变动
 - 7) 私人问题

- 8) 不良情绪携带者
- 9) 组织政策、薪酬及工作环境变化
- 10) 与角色转换有关的无力感

三、调整压力的技巧

技巧 1 心理平静，专注当下每个事件

技巧 2: 正面思考，把压力变动力

技巧 3 用宁静心态面对工作和生活

技巧 4: 主动营造愉悦好心情

技巧 5: 不追求完美，预先设置底限和多种应对方案

第三部分：职场心态的核心：责任心

一、工作赢在责任心

- 1. 归零心态
- 2. 工作是要用生命去做的事
- 3. 马洛斯的需要层次论
- 4. 为自己工作
- 5. 成功者找方法，失败者找借口
- 6. 责任心的 5 种体现方式
- 7. 做自己情绪的主人

二、责任心的 5 种体现方式

- 1. 多问自己“我做得好不好”；
- 2. 从“要我做”到“我要做”；
- 3. 执行力：保证完成任务；
- 4. 敬业爱岗，注重信誉；
- 5. 真正的负责是对结果负责。

第三部分：如何破解献血者的抗拒感

- 1. 巧说反话，迂回攻心
- 2. 用一点压力促使献血者果断下单
- 3. 欲擒故纵，表露不情愿心理
- 4. 小恩小惠好做大买卖
- 5. 巧对献血者的价格异议
- 6. 让利改变献血者的心理
- 7. 同理心使献血者与你走的更近
- 8. 迎合献血者的上流阶层意识
- 9. 用小话题掀起献血者的情感大波澜
- 10. 案例：啰嗦型的献血者影响工作怎么办
- 11. 案例：如何搞定变卦的献血者？
- 12. 工具：SPIN 销售法的运用

第四部分：沟通话术

一、沟通话术类型

- 1. 开场白沟通话术，
- 2. 话术应用原理

3. 主客户开拓话术，
4. 销售成交话术，
5. 故事沟通话术，
6. 情景沟通话术，
7. 销售大师话术。

二、客户话术流程

1. 销讲在成交过程中的重要性
2. 销讲的三个步骤
3. 销讲的设计思路
4. 销讲前的准备
5. 销讲的演练与 PK
6. 产品销讲技能
7. 客户听众分析
8. 如何提高演说能力
9. 如何控制紧张情绪
10. 如何建立王者气场
11. 现场演练环节
 - ✓ 口头语言技巧练习
 - ✓ 肢体语言技巧练习
 - ✓ 眼神的运用及练习
 - ✓ 常用手势及练习
 - ✓ 提高感染力的练习
12. 案例：小贾如何克服演讲技巧
13. 工具：设计话术的 FABE 模式