
工程商务人员沟通能力提升与客户深层次需求挖掘

1. 课程目标：

课程结束后，学员将能够：

- ✓ 了解工程沟通的主要内容
- ✓ 了解工程方面沟通的主要形式和手段
- ✓ 工程商务沟通常规技巧和一般性解决方法
- ✓ 商务工作的重要意义
- ✓ 商务工作的主要内容
- ✓ 商务工作的沟通要点
- ✓ 工程商务沟通过程中的风险点
- ✓ 工程商务沟通主要风险与矛盾化解
- ✓ 工程项目经理对外沟通的核心要点
- ✓ 工程项目经理对内沟通核心要点
- ✓ 工程项目内部沟通中的表象问题分析
- ✓ 工程项目内部沟通中的表象问题处理与解决
- ✓ 工程项目沟通与分工管理
- ✓ 工程项目内部沟通与架构问题分析
- ✓ 工程项目内部沟通主要问题原因分析与思考
- ✓ 工程人员沟通能力提升思考
- ✓ 工程人员业务能力与沟通能力工作分解思考
- ✓ 工程业务人员核心能力刻画思考

2. 课程大纲：

第一章：工程项目管理核心要点

- 工程公司主要类型与特点
- 项目管理方式特点与分析
- 项目管理要点与处理
- 项目人员分工与特点
- 项目人员实施过程中重点难题分析

第二章：工程项目商务管理要点分析

- 商务管理核心要点
- 商务管理的操作流程
- 商务管理过程中的风险分析
- 商务管理过程中的人员要素分析
- 商务管理过程中的复盘总结特点与应用
- 商务管理过程中的常用方法与工具
- 商务管理干系人分析判定
 - 人员的基本要求
 - 干系人构成组成

第三章：工程项目商务沟通要点分析

- 沟通
 - 与业主方沟通管理要求与操作
 - 与设计院沟通管理要求与操作
 - 与监理单位沟通与操作
 - 与合作单位沟通与操作
 - 与政府或社会干系人沟通与操作
 - 多层次，多人员沟通操作细节
- 谈判
 - 商务谈判方法
 - 商务谈判时机
 - 商务谈判内容
 - 商务谈判的重点策略
 - 商务谈判过程注意问题
- 深层次挖掘
 - 客户的深层次需求挖掘
 - 客户的深度问题解读
- 能力提升渠道分析
 - 商务人员沟通能力提升方式
 - 商务人员谈判能力提升

第四章：工程项目商务沟通风险分析与处理

- 商务沟通中常见问题剖析
- 商务沟通中一般性问题辨识
- 商务沟通中的主要误区分析
- 商务沟通的主要客观环境影响
- 商务沟通的个人能力提升
- 商务沟通中的良好氛围营造

第五章：工程公司跨部门沟通重点

- 工程公司的发展目标与战略
- 工程公司的组织架构与项目架构
- 工程公司的人员分工介绍
- 跨部门沟通的核心要素分析

第六章：工程公司跨部门沟通深层次要素分析

- 业务流程分析
- 组织架构分析
- 人员能力分析
- 沟通效果分析

第七章：工程人员沟通能力提升渠道建设

- 工程人员业务能力打造提升
- 工程人员管理能力打造提升
- 工程人员商务能力打造提升
- 工程人员沟通能力改造提升

第八章：课程结束

- 答疑
- 问题解决
- 结束