

《与政府机关的沟通技巧及商务礼仪》课程大纲

【课程受益】

1. 通过培训使学员了解沟通的基本原理与原则，努力克服沟通障碍，掌握构建与客户信任的沟通关系。
2. 通过培训使学员掌握尊重的差异，换位思考等沟通的基本准则。
3. 从性格分析的角度，掌握和熟练运用 DISC 性格分析工具，有效提升销售人员识别客户的能力，教会学员如何与不同性格的人沟通的方法与艺术，使绩效倍增。
4. 通过培训全面掌握人际交往中的基本礼仪与技巧，通过人性的剖析与工作中重要情境的模拟，掌握沟通的要领，提升沟通的智慧，构建与政府良好的沟通氛围与沟通结果。
5. 树立客户销售中强烈的专业服务和销售礼仪意识。
6. 塑造大客户销售人员的职业形象，提升客户信赖感。
7. 掌握客户销售中必备的礼仪规范，并提高销售人员的职业素养。
8. 提高企业产品和服务在客户心目中的满意度和忠诚度。

【课程对象】 财险销售人员

【培训时间】 2天/12课时

【培训形式】 激情讲授、案例分析、情景模拟、角色扮演、视频教学、分组研讨、互动点评

【培训内容】

第一讲：与政府机关的沟通技巧

一、21世纪最显著的三个特点

1. 速度
2. 多变
3. 危机

二、政府主导的业务渠道

1. 农业保险
2. 责任险
3. 教育险
4. 意外险
5. 短期健康险
6. 家财险等

三、沟通概述

1. 沟通的定义
2. 沟通包含的意义与作用
3. 沟通对销售工作的重要性
4. 沟通的三种情况
 - (1) 自说自话
 - (2) 部分一致
 - (3) 完全一致
5. 沟通的过程
6. 不良沟通会带来哪些后果
7. 沟通的种类
 - (1) 对上沟通（政府、上司等）
 - (2) 平行沟通
 - (3) 对下沟通
8. 沟通的方式
 - (1) 语言沟通
 - (2) 非语言沟通
9. 有效沟通的障碍影响因素
 - (1) 环境的因素

- (2) 双方身份的差异
- (3) 立场的不同
- (4) 时机不对
- (5) 语言能力

10. 常见沟通障碍分析

- (1) 沟通受干扰而突然中断
- (2) 时间压迫或限制
- (3) 对谈论主题不了解
- (4) 经验不足
- (5) 选择性认知与偏见，定标准；
- (6) 批评或妄加诊断

11. 有效沟通的四个基本原则

- (1) 有明确的沟通目标
- (2) 重视每一个细节
- (3) 一次要达到至少一个目标
- (4) 适应主观与客观环境的突然变化

四、与政府沟通的技巧

1. 与政府官员沟通的原则

- (1) 尊重而不吹捧
- (2) 请示而不依赖
- (3) 主动提出解决方案

2. 与政府官员沟通的技巧

- (1) 适当的时机
- (2) 适当的地点
- (3) 提供有说服力的事实依据
- (4) 完整的方案
- (5) 预测对方质疑，随时准备答案
- (6) 说话简明扼要，突出重点
- (7) 从容自信，坦然坚定

3. 政府官员的管理风格分析与沟通策略

- (1) 官员管理风格类型分析

A. 整合型 B. 创新型 C. 官僚型 D. 实干型

案例分析：(整合型、创新型、官僚型、实干型)

- (2) 不同风格类型的语言方式、行为方式及特点
- (3) 解析如何与不同管理风格类型进行沟通与交流

4. 怎样向政府领导请示报告？

- (1) 仔细聆听领导的命令
- (2) 与领导探讨目标的可能性
- (3) 拟定详细的工作计划
- (4) 在工作中随时向领导汇报
- (5) 在工作完成后及时总结汇报

5. 对不同性格官员施以不同的汇报方式

6. 有效沟通的基本步骤

- (1) 事前准备
- (2) 确认需求
- (3) 阐述观点
- (4) 处理异议
- (5) 达成协议
- (6) 共同实施

7. 情景模拟训练

第二讲：营销人员商务礼仪

一、营销人员的职业化形象塑造

1. 从头到脚塑造营销人员职业化的形象。

- (1) 营销人员的发型要求
- (2) 女性营销人员妆容与职业化妆方法。
- (3) 营销人员细节注意。
- (4) 营销人员的职业装束
- (5) 营销人员的各种配饰要求。
- (6) 营销人员目光礼仪及面部表情训练

2. 开口就要打动客户——有吸引力的开场白

- (1) 有趣味——让客户对你记忆深刻
- (2) 简洁——大客户的时间耽误不起
- (3) 没有固定的开场白——见什么人说什么话

二、营销人员必备的端庄姿态训练

1. 基本礼仪姿态

- (1) 站
- (2) 坐
- (3) 行
- (4) 蹲姿训练

2. 销售工作中常见的礼仪姿势训练。

- (1) 大、中、小请引导礼仪训练
- (2) 奉茶、倒水等姿势训练
- (3) 营销人员的举止忌讳

三、客户销售中的礼仪实务

1. 大客户拜访前的准备工作

- (1) 外部准备工作
- (2) 内部心理工作
- (3) 初次拜访和再次拜访的不同要素

2. 从进门开始的营销礼仪

3. 妥善使用介绍礼仪

- (1) 简单自我介绍
- (2) 充当好介绍人

4. 握手的学问

- (1) 让你的握手更加自信
- (2) 让你的握手给客户留下好印象

5. 如何得体、职业的使用名片

- (1) 递名片的原则
- (2) 收名片的讲究

6. 商务馈赠

- (1) 是否需要馈赠
- (2) 客人类型
- (3) 时机选择
- (4) 礼品选择

7. 末轮效应之送客礼仪

- (1) 送客时机
- (2) 送别人员安排
- (3) 送别人员表情要求
- (4) 送别人员语言规范

- (5) 送别人员的姿态
- (6) 送客的讲究和规则

四、中餐商务宴请

- (1) 商务宴请之穿什么
- (2) 商务宴请之吃什么
- (3) 商务宴请之谈什么
- (4) 商务宴请之如何点菜
- (5) 商务宴请之怎么坐
- (6) 商务宴请之餐具使用
- (7) 商务宴请之五不原则。
- (8) 商务宴请礼仪之酒桌礼仪。

五、客户商务接待基本知识

- 1. 商务接待的 7 项要素
- 2. 客户类型及接待计划
- 3. 接待工作的成功秘诀一——准备、准备再准备
- 4. 接待工作中的成功秘诀二——检查、检查再检查
- 5. 接待工作成功的秘诀三——演练、演练再演练
- 6. 政府机关大客户销售中的注意事项

六、位次排列礼仪

- 1. 乘车座位位次与上车下车规范引导
 - (1) 各项人员要求
 - (2) 各种车型位次规范
- 2. 行进中的位次与引导礼仪
 - (1) 引领一人
 - (2) 引领多人
- 3. 走楼梯的礼仪与位次
 - (1) 基本规范
 - (2) 特殊情况。
- 4. 乘坐电梯的礼仪和位次
 - (1) 自动扶梯
 - (2) 升降式电梯
- 5. 会议座次安排
 - (1) 一般会晤位次安排
 - (2) 谈判和签约位次安排