

---

## 背景：

技术服务人员共有三类：

1. 售前技术支持：与销售人员合作，提供技术方案给客户选择，以帮助销售人员成交。
2. 交付技术支持：在合约签订后，进行技术方案的交付。
3. 售后技术支持：客户人员在使用服务的时候，发生问题时候所联系的技术人员。

一般而言，售前技术支持的人员与销售人员密切合作，多半花时间在技术方案的修改和帮助销售工作的推动，也就是说有许多的问题会与销售人员共同处理。交付及售后技术服务人员的挑战就需要自己来处理，其挑战多半是交付工作的推动和客户问题的处理。这些挑战有：

- 每个客户都是不一样的，很多时候客户端的项目负责人不见得有很大的授权，碰到问题的时候就采取躲避或拒绝的方式，把工作推给交付技术支持人员，但交付技术支持人员只是项目完成力量的一半，没有客户端的支持几乎难以完成项目。最后的结果就是客户的不满意和项目的推迟。
- 客户方是一个组织，内部有不同的部门同时运作，不同部门有不同的需求和想法，要小心和聪明的运作，才能顺利推动项目的进行。
- 当使用者发生问题的时候，总是喜欢将问题推给售后技术支持人员，就算是操作的问题，依旧要售后技术支持人员来处理。
- 售后技术支持人员还需要与公司内部的技术办公室来取得支持。售后技术支持人员就夹在两边，很难快速处理以获得客户的满意。

本课程的设计目的是：

1. 影响力：影响他人的理解概念，技术服务人员是如何运用影响力技巧来推动项目的进行。
4. 当责：帮助技术服务人员了解唯有勇敢地面对客户的挑战，才能真正满足客户的期望，才能获得客户的信任及托付。技术服务人员在面对客户请求的态度，会决定客户反应的态度。
5. 专业度：技术服务人员必须表现得匹配客户的期望，让客户看到问题可以解决的机会。但，专业度的定义是什么？
6. 接受请求：客户的请求不只是技术问题的解决，更是情绪的处理。所以，技术服务人员不应该只是专注技术问题的解决，更要关注于客户的情绪处理。
7. 说服技巧：当有些工作需要客户配合的时候，说服技巧的使用就决定了客户的反应。很多的时候，技术服务人员要说服客户做一些事情，让客户相信这些事情是他们自己的想要做的。客户内部组织的关系图更是一个必须研究的范畴。

## 利益：

课程结束后，学员可以学习到：

- 理解非职权影响力是如何实施的
- 利用影响力的原则来影响客户的满意度
- 勇敢地面对客户的请求，并处理内心的情绪
- 掌握专业度的全貌，并能主动地找到成长的方法
- 处理客户的情绪以提升满意度，并能在一次就找到根本的问题
- 明确客户内部的组织关系图，以方便项目的推动
- 有技巧地说服客户，让客户做一些事情来满足自己的需要

## 《技术服务人员的影响力技巧》

教学方法	时间分	学习活动介绍	模块
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 猜猜看</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场（客户方）</li> <li>• 破冰活动</li> <li>• 研讨公约</li> <li>• 课程介绍</li> <li>• 讨论：学员面临的挑战是什么？</li> </ul>	课程导入
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 技巧说明</li> <li>• 技巧展示</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 个人评估</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 目的：帮助学员了解为什么人们愿意做我们要他做的事情</li> <li>• 三种影响力的方法</li> <li>• 影响力的定义</li> <li>• 影响后的结果</li> <li>• 10个影响力的原则</li> <li>• 活动：自我评估 - 影响力的能力</li> </ul>	第一单元 影响力原理
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 技巧说明</li> <li>• 技巧展示</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> <li>• 个人评估</li> </ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 目的：帮助学员能够无畏地面对挑战</li> <li>• 当责及负责的定义</li> <li>• 关键时刻及三种反应</li> <li>• 颓废的漩涡及圣严法则</li> <li>• 当责行为所产生的结果</li> <li>• 活动：明确当责行为及反应</li> </ul>	第二单元 当责的选择
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 技巧说明</li> <li>• 技巧展示</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 个人评估</li> </ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 目的：帮助学员掌握专业度的全貌，并能主动地找到成长的方法</li> <li>• 专业的定义</li> <li>• 能力分类模型</li> <li>• 活动：定义个人能力分类模型并自我评估</li> </ul>	第三单元 专业的成长
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 技巧说明</li> <li>• 技巧展示</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>	210分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 目的：处理客户的情绪以提升满意度，并能一次就找到根本的问题</li> <li>• 三脑原理</li> <li>• 探寻技巧</li> <li>• 接受请求的流程</li> <li>• 回应技巧：不-不，锚点，帮助态度等</li> <li>• 探寻的结构：STAR</li> <li>• 解决客户的根本问题</li> <li>• 活动：发展说词及角色扮演</li> </ul>	第四单元 接受请求
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 技巧说明</li> <li>• 技巧展示</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>	210分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 目的：帮助学员建立说服技巧的能力</li> <li>• 判断客户的社交风格，并采取不同的因应方式</li> <li>• 绘制组织关系图，明确客户组织内的关系</li> <li>• 如何建立关系以获得信任</li> <li>• 不同的说服技巧</li> <li>• 活动：发展说词及角色扮演</li> </ul>	第五单元 说服技巧

**13 小时 0 分钟 总课时长度**

休息时间：上下午各一场 15 分钟休息  
中饭休息时间：1 个小时