

# 技术人员的客户沟通技巧

## 概述

客户工程师在企业中是非常关键及有趣的职位。他们不止需要与客户直接接触，需要强大的技术能力，更需要了解客户的商业环境，因此他们不但要有情商及智商，要能策略思考，更需要强大的跨文化沟通能力。销售代表花很多的努力争取技术可行审核会议的时候，却因为客户工程师的沟通失败，让销售代表前期的投入都白费了。这就是为什么客户工程师那么重要的原因。

客户工程师在不同企业中，有不同的职称：售前工程师、技术服务工程师、客户工程师、销售工程师、驻厂工程师、技术顾问、市场工程师、应用工程师、设计工程师、服务工程师、产品工程师、开发工程师、首席科学家。他们在接任这份工作的基本要求是技术能力，而影响这个工作绩效最大的能力却是「客户沟通能力」。

他们的工作场景有：

- 支持销售推动：销售会议中介绍产品及方案，会议的准备要了解客户需求，需求及功能的匹配，客户可能提出的问题，目前公司的产品发展进度
- 解决客户问题：在产品使用的过程中发生重大的问题，在客户会议中要在客户情绪及公司利益之间的冲突，找到最好的解决方式。（通常销售代表在现场是偏向客户的）
- 销售及市场的角色：客户工程师具有可能的技术能力，去设计技术方案来解决客户的问题去满足其需求。也就是说其设计能力就决定公司的销售及市场的绩效
- 应对抵触及政治：在解决方案交付的过程中，客户端的使用者及关系人对于工作改变的态度总是保持负面及抵触，甚至会牵扯到客户内部的政治运作

本课程与其他课程最大的差异在于实践性。在课前要求学员做好客户拜访的案例准备，在课程进行中，将学习到的技巧应用到自己的案例，并现场进行技巧的练习及角色扮演。也就是说下课后，立即可以实践本课程所教授的技巧，将课程的投资回报率提升到最高的程度。

## 学习流程

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题：（这些活动将包括小组与全体讨论、个人与结队练习等…）

- 了解客户沟通技巧的整体概念
- 掌握沟通前的准备工作，确保达成沟通的目的

- 做好一个完美的开场，确保客户对于会谈有一个整体的概念
- 彻底及清楚了解客户的想法及需求，并能够引导客户的需求到我们的方案
- 学习做好方案构想的呈现，说服客户支持我们的方案
- 学习如何解除客户的不同意见，获得双赢的结果
- 如何与内部部门协调，获得信任及支持以达成项目的目的

## 《技术人员的客户沟通技巧》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<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>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 猜猜看</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第一单元 沟通过程	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：了解整个客户沟通流程</li> <li>• 沟通障碍</li> <li>• 客户沟通流程               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 准备阶段 Prepare</li> <li>- 接触阶段 Engage</li> <li>- 会谈阶段 Do</li> <li>- 检查阶段 Check</li> <li>- 跟进阶段 Follow up</li> </ul> </li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第二单元 准备阶段	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：掌握沟通前的准备工作，确保达成沟通的目的</li> <li>• 准备工作的类型</li> <li>• 准备工作的架构 MAP：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- My Objectives 拜访目标</li> <li>- Audience 与会人员</li> <li>- Plan 会议计划</li> </ul> </li> <li>• 活动：选择自己的案例，以进行讨论及练习</li> </ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第三单元 接触阶段	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：做好一个完美的开场，确保客户对于会谈有一个整体的概念</li> <li>• 开场白的设计 - PAGE</li> <li>• MAP &amp; PAGE 的结合使用</li> <li>• 开场白的提示               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 短会议或电话会议</li> <li>- 重要会议</li> <li>- 主动或被动</li> <li>- 团队会议</li> <li>- 大型会议</li> </ul> </li> <li>• 活动：用自己的案例，以进行讨论及练习</li> </ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 角色扮演</li> </ul>
第四单元 会谈阶段 - 探	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：彻底及清楚了解客户的想法及需求，并能够引导客户的需求到我们的方案</li> </ul>	180分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>

<p>探索活动</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 探索活动 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 探索的好处</li> <li>- 探索的种类</li> </ul> </li> <li>• 『探索 Y』的用处 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 双数区的关注点</li> <li>- 『探索 Y』的应用</li> <li>- 报告辅助</li> </ul> </li> <li>• 聆听技巧及同理的聆听</li> <li>• 引导探索 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 引导探索的子程序</li> <li>- 引导探寻的子程序及调用</li> </ul> </li> <li>• 活动： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 『探索 Y』的练习</li> <li>- 引导探索</li> </ul> </li> </ul>		
<p>第五单元 会谈阶段 - 呈现活动</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：学习做好方案构想的呈现，说服客户支持我们的方案</li> <li>• 两分钟演讲</li> <li>• 转换为短简报（5~10 分钟）</li> <li>• 活动：用自己的案例，以进行讨论及练习</li> </ul>	90 分	
<p>第六单元 会谈阶段 - 谈判活动</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：学习如何解除客户的不同意见，获得双赢的结果</li> <li>• 产生分歧的原因</li> <li>• 我及公司的利益受到压力时的处理方式</li> <li>• 有其它的更好的选择的处理方式</li> <li>• 谈判计划</li> <li>• 谈判技巧</li> <li>• 不同情境的处理方式</li> <li>• 活动：用自己的案例，以进行讨论及练习</li> </ul>	120 分	
<p>第七单元 内部资源</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：如何与内部部门协调，获得信任及支持以达成项目的目的</li> <li>• 技术人员的困境</li> <li>• 寻求内部支持 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Our Challenge 我们的挑战</li> <li>- Audience 外部客户</li> <li>- Resources 资源</li> </ul> </li> <li>• 活动：用自己的案例，以进行讨论及练习</li> </ul>	90 分	

	总课时长度	13小时0分
休息时间：上下午各一场 <b>15</b> 分钟休息 中饭休息时间： <b>1</b> 个小时		