

业主关系维护及技术人员引导式经营技巧

概述

与业主关系的建立及维护关键在于建立信任后，如何引导对方的想法偏向我们的目的，即使在对方在负面清晰下。而技术人员通常以理性的方式与业主沟通，但总是秀才遇到兵有理说不清的状态。因此，本课程的设计是以技巧的核心，如何能够快速获得业主的信任，建立共同的目标，引导对方的思考，进而推动对方支持做出结论。

一个优秀的与业主沟通的技术人员必须要展现四种特质：

- 值得信赖：信赖是沟通的基石，在每个互动，都要能够展现值得信赖的特质。
- 以客为先：从对方的角度出发以了解对方面对的困难，需要解决什么问题。
- 省心省力：一次的互动，就全盘了解对方的需求，将问题处理进行到底。
- 足智多谋：知道要如何从自己及对方处获得不同的资源，以解决问题。

所以，与业主沟通的技术人员的工作不是要增进双方的感情，而是针对事情来建立共识，增进感情应该是成功沟通后的副产品。成功的与业主沟通的技术人员需要同时具备智商、情商、逆商的能力。本课程会带着学员用自己的案例，使用学习的工具及技巧，获得对方的支持及信任。

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…）

- 明确与业主沟通的技术人员的四大特质及影响
- 定义沟通的关键时刻及沟通计划
- 沟通成功的基石是信任，如何有效获得对方的信任
- 见到对方的开启暖场及开场，对沟通拜访创造良好的开始
- 透过设计的问句，让对方愿意配合回答并接受引导的提问，创造对方的需求优先级
- 与对方共同发展解决方案
- 预测对方的异议，进行处理
- 以对方为中心地制定后续跟进事项，完成有效的沟通拜访

课程收益

在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获：

- 了解沟通的基本原则和原理

- 定义关键时刻，掌握对方的期望
- 获得对方信任的技巧
- 见面后，快速热和场面的技巧
- 让对方态度开放的技巧
- 引导对方进入状态，直面问题的技巧
- 了解如何与对方共同讨论，找出解决问题的方式
- 如何管理对方的期望
- 如何进行以对方为中心，进行后续的跟进工作

《业主关系维护及技术人员引导式经营技巧》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（对方方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 对方沟通的关键时刻	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：从对方的角度出发，了解与业主沟通的技术人员所需要的特质，进而定义对方沟通的关键时刻 • 与对方沟通的重要性 • 与业主沟通的技术人员的四个特质 • 关键时刻的工具及计划 • 活动：设计沟通计划 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论
第二单元 信任圈的建立	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：获得对方的信任是沟通成功的重要基础，如何使用正确技巧获得对方就显得非常重要。 • 建立信任的方法：经验、组织、推荐、你 • 聆听技巧：聆听和寻问 • 五种助语的使用 • 活动： <ul style="list-style-type: none"> - 让学员熟悉助语的用法 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 二人角色扮演
第三单元 暖场开场	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：一个好的开场可以让后续的沟通拜访更为顺利，在这个单元中教导学员如何设定一个清楚和明确的拜访目的。 • 暖场及转场：这是获得对方信任的第一个接触，要精心设计以建立连接 • 开场的步骤：如何有效开场对沟通拜访的结果，有直接及关键的影响 • 策略人物：在对方端，有哪些策略性的人物会影响沟通的过程？ 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演

第四单元 引导寻问	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：只是了解对方说的需求，这是不够的！我们还需要知道对方为什么有这个需求，在需求满足后的感觉/价值。更重要的是我们要能够引导对方的需求，到我们的独特能力。 • 问题的类型：开放式及限制式，这是最广为了解，却最难以掌握的技巧，但在引导对方的运用是非常重要的。 • 引导痛点的提问：透过三个简单回答的问题，让对方进入被引导状态 • 引导式提问：开放型、控制型、确认型 • 活动：前导式及引导式提问的脚本设计 • 创见问题解决的价值 • 活动：角色扮演 	75分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演
第五单元 发展解决方案	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：在对方挖掘出自己的需求后，与业主沟通的技术人员就开始进行展示自己的方案和计划是如何满足对方的需求，展示的时间不能过长，但必须清楚和完整 • 讨论解决方案的时机 • 共同发展解决方案 • 方案的价值 • 活动：角色扮演 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人小组讨论
第六单元 处理顾虑	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：业主不会只接触我们一个供应商，也在事前做过研究，所以对于我们必定有些既有的概念，所以要做出观点统合的动作。通常业主接受我们的程度越高，对于顾虑的提出也越踊跃。 • 获取反馈清单：如何能够顺利处理业主的顾虑，就在这里发生的！处理好，就可以顺利进行下一步，如果不行，那就要重新开始。 • 明确反馈背后的利益 • 明确反馈类型并回应 • 活动：反馈类型处理练习 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演
第七单元 赢得承诺	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：应该以对方为中心地制定后续跟进事项。让对方为我们在他们的公司内部，推动我们的业务 • 转移到达成总结 • 建立行动计划及跟进进度的共识 • 活动：角色扮演 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 话术准备 • 小组讨论 • 三人角色扮演

	总课时长度		6 小时 30 分
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			