
概述

政府机构与一般的企业有很大的不同，其差异是：

- 人数众多：总员工数量在八百万左右，远远超过国内任何企业。而每个员工在政府机构工作的原因不同，工作动机不同，造就推动工作的困难性。
- 目标分散：企业的目标就是赚钱及社会责任；而政府机构是为人民的福祉及中华民族的伟大所努力，所以政府机构的目标是多目标的。
- 组织复杂：政府机构的组织结构不是以高效为唯一目的，而是在于平衡与执行。所以，不同部门之间的作业复杂度高。

因此，与政府机构做好关系维护，就不能只是做好个人关系而已，更要成为关系人的伙伴，从关系人的职务和角度来思考，帮助我们对于他们的影响及帮助在哪里？因此，本课程的设计，会从几个角度来帮助学员提高关系维护能力：

- 关系人决策过程：了解关系人是如何做出决策，而客户经理是如何与关系人建立关系的，以及目前的关系阶梯到达的位阶。
- 关系人工作分析：只有穿上对方的鞋子，才知道对方的想法和感觉。透过 SIPOC 模型，学员能够站在关系人的立场来思考。
- 信任圈的建立：如何能够快速与不同关系人建立信任是关键，而这不是个性，而是可以训练的技巧。
- 社交风格：不同的人需要不同的方式来沟通，而成功沟通的起点在于识别出对方偏好的风格，再选择适合的沟通风格。

政府机构关系维护			
教学方法	时间分	课程大纲	模块
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 开场 • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	课程导入
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 小组讨论 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：让学员了解关系人的决策过程，而客户经理要跟着关系人的韵律而动，才能掌握关系人的需求 • 客户经理的工作：帮助关系人做出决策与采取行动的过程 • 三种变化的原因：改善、追求、避险 • 决策者的关注点变化：阶段一、二、三 • 关系人的关系阶梯 • 活动：关系人关系阶梯的判定 	第一单元 关系人决策过程
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演 	105分	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：了解政府机构的工作是如何进行，受到哪些因素的影响 • 介绍 SIPOC 模型 • 不同影响因素的分类 • 活动：选择一个案例来做分析 	第二单元 关系人工作分析
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 技巧演示 • 小组讨论 • 二人角色扮演 	45分	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目的：获得关系人的信任是客户经理成功的重要基础，如何使用正确技巧获得关系人就显得非常重要。 • 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 	第三单元 信任圈的建立
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演 	120分	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：了解及识别不同的社交风格，并懂得如何调整到适当的沟通方式 • 社交风格测试 - 我是谁 • 影响方式和表达方式 • 了解四种不同的人际风格行为模式 • 判别他人的社交风格 • 如何调整自己沟通方式 • 活动：改善沟通计划 	第四单元 社交风格 DISC
6小时 30分			: 总课时长
上下午各一场 15分钟休息			: 休息时间
个小时 1			: 中饭时间