
《铁塔人员高效沟通与营销技能提升》

培训目标

- 掌握内外部高效沟通的技巧，减少沟通过程中产生的摩擦和矛盾；
- 理解目标与计划管理的含义，提升工作效率，降低无谓的内耗；
- 学习客户拜访和营销过程中的重要技巧和相关话术，提升成功率。

培训时间

1-2 天

培训对象

铁塔市场人员

课程纲要

一、沟通过程中的常见误区以及自我定位

- 头脑风暴：如果换做是你，你愿意和什么特点的同事沟通
- 工作中“沟而不通”的常见表现
 - ◇ 各自立场坚定，沟通前硝烟弥漫
 - ◇ 彼此貌合神离，沟通中各怀鬼胎
 - ◇ 互不总结复盘，沟通后重蹈覆辙
- 请思考：过往和其他部门同事沟通过程中，是否出现了上述的现象
- 高效沟通的 C—NPE 模型
 - ◇ 站在对方的角度
 - ◇ 紧扣对方的需求

- ◇ 提供问题解决建议
- ◇ 体察管理双方的情绪
- 问题研讨：我和相关同事或外部合作伙伴的业务沟通完全是按照流程的要求来进行的，为什么对方总是不配合？

二、实际工作中让沟通充满温度的技巧运用

- 需避免的雷区—沟通过程中的“忌语”
 - ◇ 你应该……
 - ◇ 你可能不明白……
 - ◇ 这方面不归我们负责……
 - ◇ 我们部门的业务流程是这样的……
- 案例研讨：如果对方提出的要求超出了你的能力范围，如何应对
- 三种经典的引导式沟通策略
 - ◇ 以我为主—减少对立，减少指责
 - ◇ 反话正说—用你的正面思维影响和引导对方
 - ◇ 趋利避害—做一个有说服力和影响力的人
- 建立融洽关系的沟通技巧
 - ◇ 同理心表达—核心在于理解的内容
 - ◇ FFC—让对方瞬间建立成就感的说话方式
- 情境演练：根据背景案例，运用引导式技巧进行一对一的沟通训练

三、做好目标与计划管理，提升工作效率

- 目标管理在实际工作中的重要意义

- ◇ 对于整体工作的方向把控
- ◇ 对于管理人员的工作效能
- ◇ 对于个人的精力和情绪保持
- 问题研讨：我们通常会制定目标，为何最终却无法有效执行
- 如何制定有效的目标
- ◇ 目的和目标有何区别
- ◇ 真正有效的目标的五个条件
- ◇ 请判断：下列制定的目标是有效目标吗
- 从目标到计划的落地工具
- ◇ OGSM 工具在目标管理工作中的应用
- ◇ 确认项目目的
- ◇ 制定有效目标
- ◇ 甄选高效策略
- ◇ 订立衡量标准
- ◇ 落实行动计划
- 案例讨论：运用目标管理工具对近期的重点工具进行分解落实

四、客户陌生拜访与开场技巧

- 客户的陌拜破冰技巧与关系建立
- ◇ 破冰在营销拜访中的意义
- ◇ 破冰成功的标识是什么
- ◇ 陌拜破冰五部曲在实战中的应用

◇ 闲聊时，如何避免把天“聊死”

◇ 如何在闲聊和沟通中进行无缝切换

■ 情景演练：运用“破冰五步法”进行陌拜开场破冰话术的演练

五、客户营销过程中的商机挖掘与引导

■ 项目营销过程中的商机有哪些形态

◇ 潜在商机

◇ 显性商机

◇ 有效商机

◇ 未来商机

■ 案例讨论：河道监控的项目为何陷入停滞

■ 如何实现不同商机形态之间的转化和推进

◇ 潜商机如何转化为显商机

◇ 显商机如何转化为有效商机

◇ 有效商机如何转化为成交客户

◇ 不要被“伪商机”蒙蔽了双眼

■ 请思考：一个有效商机是如何变成未来商机的

■ 商机挖掘与谈判的思路和话术

◇ 如何系统了解客户的现状

◇ 如何让客户发现自己的“痛点”

◇ 如何让客户意识到“改变”的重要性

◇ 如何让客户自己想要我们的解决方案

- **视频分享：营销人员是如何挖掘并引导客户商机的**

六、课程总结与答疑