

时婷老师【__银行 岗位胜任力模型】系列之 【“人际沟通能力”与不一样的“客户影响力”快捷训练营】

能落地的定制培训课程 (3天)

关键词说明：文中“客户”——包括客户和团队同事，为方便阅读，统称为“客户”。

为什么强调培训一定要抓“关键”？

“人际沟通能力”作为“客户关系管理 CRM”和“内部团队建设”的关键环节，是银行业一个重要的培训主题，也是一个系统的知识体系的学习。同时培训的最终目的是效果落地，而不仅仅是培训执行。在有限的时间内要涉足全部知识点、面面俱到不容易，但如果老师根据同行业培训经验和行业发展趋势，提炼出“客户服务环节”中的关键沟通行为进行培训，不仅能起到事半功倍的作用，助力本次培训出彩、出新、出亮点，还能帮助__银行在客户和众多同行中凸显出核心的“差异化优势”，为我行 2024 客户影响力和营销业绩跃层助力！！！！

为什么强调“话术”在团队协作和客户服务环节中的重要性？

“话术”是一种字数少、句式简短，却影响力极强的语言形式。近几年在同行业中越来越受到重视，并开始广泛应用！

传统的“日常服务用语”：一句话字数太多、句子冗长拖沓，不宜记忆，句式过于规整但缺少灵活度，经常给客户跟机器人对话的“冷漠感”，同时大量的接待用语因实用性差、使用率低被闲置，最后很多前端服务部门留在嘴边的只剩下了最简单的礼貌用语。而如果让我们凭直觉与有限的经验去沟通，对客户的影响力不仅大打折扣，甚至会给第一印象的打造、营销、服务等埋下众多隐患！

团队、服务、营销“话术”：因其实用性强、不受个人性格、语言习惯限制，面对各种场景可以灵活应对，不仅能有效提高语言影响力，还能对听者产生情感和思维方式的有效引领，是一种比日常用语“更高端、更实用的语言技能”！近几年在很多业绩突出银行的服务、营销、客户关系管理等环节都有着广阔的应用！

你试过仅仅用“2个字”的短语就能与陌生客户一见如故吗？

你试过用不超过“4个字”的短句就能让客户毫不犹豫的同意你的建议吗？

你试过用不超过“6个字”的小短句，就能让客户感受到你的高素质和彬彬有礼吗？

你试过用不超过“5--7个字”的小短句赞美客户，就能让几乎任何年龄、性别的客户心花怒放吗？

你知道面对专家型、分析型、武断型客户、各种刁钻角度问题，如何轻松引导、避免尬聊的诀窍吗？

……

这就是话术的魅力！！！！—— 改变您的说话方式，就是在改变客户的思维方式！

【培训收益】：

- 1、快速把握“人际沟通力”的关键环节，深度聚焦“沟通力与话术感染力”实战落地点。
- 3、有效提升客户服务部门的“岗位接待胜任力”，增强客户粘性、扩大在客户群体中的影响力！
- 4、有利于提高客户服务部门的综合素质和服务水准，塑造与__银行 2024 发展目标相适应的职业能力！

- 5、有利于全面塑造__银行 2024 企业新形象，为“提升客户体验+”与“有效打动客户”助力！

【培训感受】：

参加过时老师课程的学员与企业共同感触：

- 1、定制式课程太赞了，老师讲的就是银行里正在发生的，能够与企业现状紧密结合！
- 2、时老师不愧是有 12 年培训经验的资深顾问讲师，课程全是干货、更接地气、实战性更强！
- 3、回到岗位马上就能用到实际工作中去，按照标准研发出来的课程直接解决银行痛点难点问题和提升客户的体验，技能手法非常独到、给力！！

【课程大纲】：

第一模块：__银行---客户关系管理（CRM）与服务沟通力价值认知

第一章：面对新竞争背景——“客户思维”指导下的银行服务核心认知

【俗语思考与新解】：何谓不“打”不相识？

何谓“客户”与“客户关系管理（CRM）”？

了解客户的“心”——客户为何会有“不满与抱怨”？

了解客户的“心”——客户对银行的“诉求”到底是什么？

了解我们“自己”——客户服务的核心价值到底是什么？

了解我们“自己”——客户服务营销力跃升的方向和难点是什么？

2024 银行从竞争中凸显“差异化优势”的突破之路在哪里？

服务与沟通怎样才能“打动人心”——何谓“达到或超越客户的期望”？

【时老师版权工具】：《2024 年银行业“客户服务满意度测评标准”??》

【成果输出】：解析《营销服务环节“打动客户”关键路径是什么》??

第二模块：“人际沟通力”对策实战演练—掌握团队沟通密码，增进理解与合作

核心环节（主题：“差异化优势”技能强化训练——“关键沟通技能”提炼）

第一章 全责沟通——执行不力，沟通惹的祸 【落地工具与方法】

- 2024 年调查本行业最不喜欢什么样的员工？
- 原则：先处理心情、再处理事情；
- 步骤：①事先确认：定义结果；②事中反馈：汇报进展；
③事后总结：提升改进；

- 方法：①问清楚、说明白、写下来；②有效沟通的3个步骤；
- ③积极倾听的10个细节；④和与上级沟通的注意事项。
- 【工作诀窍1】：不折不扣执行到位的“七大关键”是什么？

第二章 请示工作——给领导选择题而不是问答题 【落地工具与方法】

- 【团队问题讨论】：领导最喜欢什么样的下属？
- 原则：遇到问题，不要轻意“请示”上级；
- 步骤：①自己思考；②请教同事；③汇报上级
- 注意：①不要依赖上级；②不要机械执行；
- 【工作诀窍2】：向上级汇报工作的三步曲是什么？
- 【职场经典案例】：自动自发——懂得超出期望才有器重…
- 【职场经典案例】：做人做事注重细节——赢得尊重…
- 【案例启发】：你每月拿到的薪水不是你的劳动所得，而是你的劳动不可替代性的所得！

第参章 职场基本功“APEC沟通训练”——有效缓解团队冲突，使团队成员的心走得更近

【落地工具与方法】

- 【励志短片】：什么是大局意识、团队精神？
- 【趣味哲理故事】：人与人交往最大的误区是什么？
- 【团队讨论】：团队中是什么拖了执行力的后腿？
- 【团队讨论】：团队冲突是一种内耗还是一种变革推动力？
- 【观察他人的技巧】：如何才能被不同性格的团队成员接纳？
- 【建立团队认同感技巧】：成员互相认同、下属对领导的认可的秘诀是什么？
- 【团队讨论】：部门矛盾冲突时——如何表达自己？沟通不畅怎么办？
- 【面对抱怨和不理解的技巧】——增强你的话语权和影响力的“三大法宝”是什么？
- 【一对一沟通训练】：《心理学在沟通中的运用——为何说“有效果比有道理更重要？”》
- 【时老师版权工具】：《工作中能提高沟通效率的“三分三秒”》
- 【时老师版权工具】：《洞察对方心理的“倾听五原则与提问六步骤”》
- 【时老师版权工具】：《教练式沟通训练之“说服技巧”——如何巧用事实与理解差异》

第三模块：“服务沟通力”对策实战演练——以“打动客户”为导向的“话术突破”

核心环节（主题：“差异化优势”技能强化训练——“关键沟通技能”提炼）

第一章 把话说到心坎上的“沟通密码”——【时老师银行业版权话术工具箱】

一、“解读话术”以及支撑话术影响力的“心理学小伙伴”

【经典短片欣赏】——“话术的魅力有多大??”

何谓比日常用语更高阶、更实用、更具说服力的“话术”？

【差异化原理】：为何要认同与接纳“人与人的不同”？

【焦点原理】：为何要把客户的姓名放在心中？

【互惠效应】：让客户感动、并愿意帮助你的秘密是什么??

【从众心理】：“改变客户心意”的转折点又是什么??

【节奏一致法则】：解决与客户沟通“不同频”的关键是什么??

【节奏相反法则】：矛盾沟通中“以柔克刚、化解冲突”的关键是什么??

【同流法则】：“见人说人话 见神说神话”的双频沟通模式是什么？

【饥饿效应】：如何让客户感到机会难得、产生危机感，加快决策步伐??

二、温暖客户的心——你必须掌握的“万有暖力话术”

什么是轻松愉悦的【开场破冰话术】？

什么是与陌生客户“一见如故”的【亲和力话术】？

什么是给足客户面子、温暖人心的【进一步增进情感话术】？

什么是一句话让客户“心花怒放”的【“高阶版”赞美话术】？

什么是强化客户感受、提升满意度的【断言话术】？

什么是运用“互惠原理”与“从众心理”的【“让客户感动”的话术】??

【时老师版权工具】：《“亲和力”四步修炼法》《客户“满意标杆话术”提炼工具》

.....

三、把握沟通的方向——在谈话中“占有主动权的话术”

如何“以柔克刚、化解矛盾”??

如何引导“木讷的客户”袒露心声??

如何引导“话唠的客户”回归正题??

如何让客户毫不犹豫“积极认同”??

四、有效化解矛盾的秘诀——“矛盾沟通”的话术

接待中“容易激怒客户的话”有哪些？——如何转化…

客户让你“无言以对的话”有哪些？——如何应对…

客户抛出的“无法解决的难题”有哪些？——如何转移…

面对强势客户、伪专家的“示弱话术”有哪些??——如何运用…

引导优柔寡断的客户做出决策的“二选一话术”有哪些??——如何运用…

引导逻辑不清的客户有效表达的“反问式话术”有哪些??——如何运用…

五、避免“找后帐”埋下隐患的关键——“让你的语言无懈可击”的话术

多说一句话（哪些话说出来能够提升银行档次？哪些是必备的“不可或缺”的内容）

少说一句话（在客户服务中，哪些话说出来会引起争议、留下隐患？）

哪些是“需要避开”的敏感字眼??

有哪些“不要主动提及”的关键词??

什么是沟通中适时燃放的“烟雾弹”??

哪些是永远不要说出口的“承诺”??

成功的问题解决到底“赢”在哪里??

【时老师版权工具】：《如何用六个问题设计我们的“完美沟通话术”》

【授课方式】：应用案例教学、教练技术、体验式培训、经验萃取、实战演练——学员全程参与、实战行为训练、情景剧演练、智慧PK、团队经验萃取、“认领问题孤儿”……给你不一样的视听盛宴！

关键是：全是干货、干货、干货……

【时老师理念】：：什么是微笑服务？——让客户微笑的服务，才是真正的微笑服务！