

《政企合作沟通礼仪》

--主讲人：张梅双

【课程背景】

现代政府在发展过程中，想要获得更多的政府政策支持，首先要向政府领导展现政府发展的良好态势，增进领导对政府的了解、认可与支持，最终赢得政策倾斜。政府的接待水平不仅反映个人的形象和素质，更是反映出政府的形象、管理水平、服务水准甚至产品质量的重要体现。学习运用高端政务客户接待礼仪，有利于树立良好的政府外部形象，在复杂的竞争环境中更好的提高政府影响力，改善人际关系、彰显政府实力。

同时，展示政府良好的品牌形象还可以积累丰富的友好资源，建立良好的合作关系，进而为政府聚集旺盛的人气和强大的吸引力，带来强劲的资金、技术和人才支持，树立良好的宣传口碑、推动招商引资、合作交流的顺利进行。

【课程收益】

1. 从心出发学习礼仪，将信仰植入思想，让政府目标成为全员目标；
 2. 掌握高端政务客户接待标准，增添个人气质与形象，为政府品牌
-

增值；

3. 从课程中体验、感知不同的礼仪细节带来的不同感受，懂得用细节赢得客户信任的方法；

4. 通过学习，提升客户满意度、政府美誉度，塑造政府与个人良好公众形象，实现行业领袖的目标。

5、树立学员全方位的服务意识

6、提升学员的服务品质和服务技巧

7、提升学员的职业意识与职业形象

8、提升学员的服务执行效能

9、提升关系维护意识和能力

10. 通过学习 DISC:

识别对外合作过程中的人际冲突原因

分辨人际行为风格的四种类型

说出四种行为风格的优势与挑战

在人际层面，能够敏锐觉察他人情绪变化，更好的与他人建立信任与合作

知道在沟通中用同理心的方法与对方建立情感链接，提升沟通效果

觉察自己的情绪反应，能用理性的思维替代情绪化的思维，并做出理性行为反应

【授课天数】 2 天

【授课对象】

政府工作人员 大客户经理 公关接待人员 负责接待人员

【授课方法】

融合心理学+经济学+市场行为学+社会学的授课知识脉络

结合视频案例+行业案例+情景式体验互动+实战演练+风趣幽默

落地为实战有效的培训效果

【课程大纲】

第一部分：

一、几大服务定律的重要性

1、首因效应

2、近因效应

3、“100-1=0”定律

4、黄金 250 定律

二、服务意识决定服务结果

1、服务从收集客户资料开始

2、满意成为*低的服务标准

3、让客户感觉到星级的服务

4、尊重客户是客户服务的*基本法则

5、态度、知识、技能构建服务三维度

三、完美服务从“心”开始

- 1、服务之前，收拾心情
- 2、微笑服务是对人生的一种态度
- 3、用语言表现你无微不至的服务
- 4、用真诚的心倾听客户的需求
- 5、保持超人的亲和力
- 6、关心客户所关心的
- 7、从装容上让客户感到被尊重

四、细节执行是服务永恒的主题

- 1、做好细节服务，就是从小事做起
- 2、巧妙地回答对方的提问
- 3、留心你的不良习惯
- 4、不同的客户采用不同的技巧
- 5、快捷的服务是客户*想要的
- 6、细微之处的真诚和尊重“
- 7、谨慎对待客户咨询
- 8、“咱们”胜过“我们”；“我们”胜过“他们”

五、用真诚挽留客户

- 1、以“理”服人，更要以“情”感人
 - 2、超越客户期望一点点
 - 3、热情是服务人员的生命
 - 4、让客户感到内疚不已的服务
-

六、开展多种服务执行模式

- 1、一对一服务，给予客户优越感
- 2、人性化服务，提升品牌竞争力
- 3、顾问式服务，让你更专业
- 4、电子化服务，体现快捷的服务
- 5、体验式服务，让客户真实感受
- 6、幽默式服务，化解服务中的尴尬

七、成交既是一种结束，又是一种开始（客户关系维护的开始）

- 1、做好客户回访计划
- 2、把售后服务*大化
- 3、做服务就是做人际关系
- 4、免费服务和有偿服务同等重要
- 5、速度决定服务口碑

八、你的周到是客户*想要的

- 1、以感激之情倾听客户的抱怨
- 2、道歉要发自内心
- 3、及时反馈处理信息
- 4、服务不要半途而废

九、亦客亦友才能长久

- 1、时刻关注客户的动态
 - 2、祝福、礼品一样也不能少
-

3、请记住一些特殊的日子

4、让爱心在服务中闪光

十、客户关系的管理与维护法

1、有计划的设计客户关系管理

2、客户信息分析维护信息分析

3、如何做好有效的后期维护

第二部分：让表达、倾听、观察为沟通助力

一、结构化表达

1. 沟通前的准备：目标、关键点、架构

团队研讨：对方在意的信息是什么？

2. 有效表达——金字塔原则

1) 金字塔原理解析

2) 金字塔使用四步骤

案例练习：旅行的准备、晚宴的安排

二、聆听技巧

1. 聆听的意义以及对沟通的影响

2. 聆听的误区

视频案例：柴静采访周星驰

3. 积极聆听的 RASA 模型

三、“察言观色”技巧

1. 非语言表达的方式以及对沟通的影响

视频案例：《Lie to me》

2. 肢体语言与沟通心理剖析

3. 微表情与沟通心理剖析

第三部分：高效沟通密码

一、了解自己，读懂他人——认同不同

1. DISC 的分析维度

1) 理性还是感性

2) 内向还是外向

3) 关注人还是关注事

4) 认真做还是认真想

【案例】不同性格对同一问题的反应

【探讨】西游记师徒四人

二、DISC 性格测评与解读

1. Dominance 支配型/主导型

2. Influence 影响型/社交型

3. Steadiness 稳健型/支持性

4. Conscientiousness 服从型/思考型

三、DISC 日常简易辨别法

1. 一眼看穿 D 型人——一个字“直”

2. 一眼看穿 I 型人——一个字“圆”

3. 一眼看穿 S 型人——一个字“平”

4. 一眼看穿 C 型人——一个字“细”

【探讨】我们客户群体中的 DISC

四、DISC 性格特质分析与应用

1. 如何与 D 型人沟通与相处

2. 如何与 I 型人沟通与相处

3. 如何与 S 型人沟通与相处

4. 如何与 C 型人沟通与相处

五、DISC 性格特质与冲突管理

1. 针对 D 型的解决方案

2. 针对 I 型客户的解决方案

3. 针对 S 型客户的解决方案

4. 针对 C 型客户的解决方案

第四部分：情商的社交应用

一、觉察他人的情绪

1. 倾听的三个层次

2. 同理心与同情心

3. 同理心的反应表现

互动练习：同理心反应模拟练习

二. 与他人的互动沟通

1. 情绪是如何影响互动对象的

2. 互动练习：举例描述自己行为给他人造成的影响，对方的情绪是怎样的？

3. 反馈对于他人情绪及行为的影响

4. 互动练习：反馈模拟“*No-But-Yes, and* ”

5. 沟通中的不良心态角色

调整自身心态角色的策略方法
