

《政企大客户关系建设与维护的四维十二字诀》

主讲：赵恒老师

【课程背景】

- 政府部门及国央企单位作为国家战略的落地抓手，既是政策导向，又是有利条件，关乎国际民生，是党和国家服务于社会大众的重要手段。
- 政府资源的拓展与关系建设维护的价值和意义，是企业彰显社会责任感、贡献社会价值的重要途径，更是企业快速可持续发展的重要保障。
- 如何能够快速、精准、有成效的通过关系建设进行政府资源的获取，关键在于企业人员对于政府组织的体制、流程和关键角色的思维、习惯的理解和掌握。
- 本课程基于常见现象，进行归类剖析，带领学员洞察背后逻辑与根因。通过全流程十二个关键节点和四维十二字诀工作技巧的分享，助力企业学员快速掌握，提高工作效能，促进企业客户发展。

【课程收益】

- 归类认知政府部门及国央企单位获取过程中常见现象背后的根因，掌握关键角色的思维逻辑；
- 提升对政府部门及国央企单位获取全流程的认识，对于关键节点的重要价值和意义做到知其然并知其所以然；
- 通过四维十二字诀，精准把握不同阶段的工作要义；
- 通过对电视剧《青瓷》中经典桥段的剖析，学习与关键角色的沟通技巧和要领，掌握沟通套路和话术；
- 基于政府部门及国央企单位关键角色的多维度心理诉求，提升服务颗粒度，提高资源获取成功率。

【课程特色】

- 理论逻辑清晰，互动学习氛围；演练共创结合，激发成果转化。
- 实战案例丰富，实践性强；实效工具多样，实用性强；

【课程对象】

公司高管、销售人员

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分 洞察根因 充分准确

课程导入——以电视剧《青瓷》的经典桥段为案例，深度剖析，导入课程

一、政企大客户拓展过程中有哪些常见现象，背后根因是什么？

1、七种常见现象

决策周期长

审批流程多

隐性冲突大

竞争对手强

工作氛围差

宁愿不作为

有潜在意图

2、二个诉求方向：

➤组织诉求——同频同行

•

一致：为人民服务

•

一致：为社会创造价值

➤

诉求——安全安逸

•

满足：帮政绩、助升职、解困扰——可控风险情况下的最佳收益

•

愉悦：有心意、具新意、显辛意——不欠人情基础上的心安理得

3、七个风格特征：

➤

意识强烈

➤

意识清晰

➤

意识分明

➤

意识严重

➤

尺度敏感

➤

自恰灵活

➤

考量全面

理念

目标

个体

物质

精神

法纪

等级

责权

流程

关系

灰度

风险

二、政企大客户拓展过程中的要做哪些准备？

1、实力项——行不行

- 力：公司实力
- 例：成功案例
- 立：有机能立

2、觉悟项——好不好

- 粒：细节颗粒
- 荔：疑难处理
- 栗：务实可靠

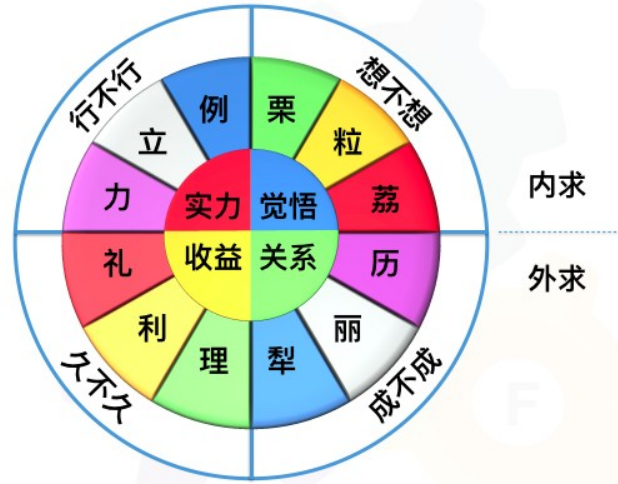
3、关系项——成不成

- 犁：精耕细作
- 丽：礼仪恰当
- 历：共同经历

4、收益项——久不久

- 理：充分依据
- 利：政绩升迁
- 礼：商务回馈

四项十二字诀模型



三、政企大客户喜欢什么样的服务伙伴？

1、五用层次

- 有用：有建立关系的基础，有成为备选的条件
- 能用：可以获得较普遍型的资源，有一定信任度
- 好用：有能力完成任务委托，无任何失误

政府资源拓展

“五用”层次



2、四个趋同

- 趋同思维模式
- 趋同工作风格
- 趋同原则红线
- 趋同兴趣爱好

小结：一个要领：既要满足组织，也要满足个人

第二部分 掌握技巧 高效沟通

一、政企大客户拜访沟通之前的充足准备

1、以服务解决方案代替产品

- 核心：优化产品组合拳，升级产品为解决方案
- 价值：满足客户表层需求和深层需求
- **案例：安盾网知识产权服务**

2、以“三度一感”为自己加分

- 有温度：理解企业痛点，尊重个体需求
- 有速度：响应快、方案快、解决快
- 有力度：价格好、品质高、交期短、诚意够
- 有好感：多维度提升满意度

3、过硬的心理素质

- 以平常心看待
- 以敬畏心对待

2、四项注意

-

礼仪要规范

-

习惯要尊重

-

好恶要掌握

-

矛盾要规避

3、沟通禁忌：政、色、籍、族

4、拜访洽谈的时间控制

- 不约周一上午、周五下午
- 提前 20 分钟到达并通报
- 初次洽谈时长不超过 30 分钟

商务

信仰

个人

内部

- 洽谈结束 20 分钟内发送感谢话术
- 洽谈结束 30 分钟内发送访谈纪要
- 当晚 22 点前发送修订方案
- 次日 11 点前发送审阅提醒

5、沟通技巧

➢

关键

沟通对象的四种类型

•

虎—

—决策

•

雀—

—分析

•

狐—

—推荐

•

蚁—

—落实

➢沟通维度场景

- 一对一洽谈场景
- 一对多汇报场景

➢沟通方式：

•

远程

交流——祝福提醒、资讯分享、温暖配送

•

近距

离互动——新闻时事、行业动态、礼品渊源

案例：一杯奶茶温暖整个秋天，意义重大的酱香拿铁

➢

沟通

要素：

•

最少

的语言带动节奏：开放式问题，从无关到有关

•

恰当

的幽默调节氛围：幽自己的默，流行词句/经典金句

•

诚意

的赞美增加好感：差异点+关心/请教

•

优秀

的结构表达意见：认同+理解+假设+建议

需求并满足需求：创建一个任务，并主动承担完成

>沟通话题

- 递进节奏：由外至内、由虚至实、由情至理、由商务至情谊、由服务到业务
- 话题选择：墙面字画、桌面物品、烟茶习惯、形象特征、外在表现

第三部分 模拟演练 点评提升

备选演练场景(每组一个)

一、一对一场景

- 1、客户较为严肃且有抵触之意
- 2、客户低调谦和但推进难度大
- 3、客户表示考虑一下
- 4、客户表示要多部门研究
- 5、客户提出不合规、操作难度大
- 6、客户表示无计划、没预算
- 7、“宁静致远”书法的话题导入
- 8、洽谈结束至次日中午前的话术设计

二、一对多场景

- 1、讲述/汇报方案时的形象体现
- 2、操办部门提出品质与交付问题
- 2、采办部门提出方案与价格问题
- 3、最高领导提出要求与批示
- 4、会议结束后拓展更多关键角色