

# 《政府客户沟通与公关》 课程纲要

## 【课程背景】

德鲁克说：企业的核心使命就是创造价值和创造客户，可是对于我们和客户沟通仅仅是为为了完成业绩，面对客户我们经常会出现：

- 面对政府客户不知道如何接触
- 面对行政事业客户总感觉势能不足
- 唯唯诺诺，不敢和客户较真
- 有一说一，没有情感投入
- 表面上过得去，只要能把合同签了
- 付出超出收获，还不敢说
- 不明白客户到底想要什么
- 客户情绪不好就完全服从

这是因为工作人员对客户关系管理不了解造成的，没有对客户关系的价值进行分析，只有知晓 CRM 的运营原则，掌握了不同客户的应对模式才会能 GET 到客户的需求，提升服务，实现在和谐的方式中共赢。

《政府客户沟通与公关》从 CRM 的视角出发，从服务的角度出发，知所为，知占位，从共赢的目的出发，了解不同类型的客户，尤其对政府或者事业单位的客户客户进行价值划分，从而实现沟通的有效性，实现沟通价值，实现特殊客户的共赢。

## 【课程收益】

1. 认知客户及客户分类掌握服务的奥秘

2. 认知性格，认知不同类型的客户应对模式
  3. 掌握倾听技能，能够有效共情
  4. 了解政府客户的特点
  5. 了解客户满意的内涵
  6. 客户关系维护的 SMC 理论，实现 CRM 新创举
7. 掌握和政府沟通的禁忌
  8. 掌握向上沟通的方法

### 【课程时间】

6 小时/1 天

### 【课程特色】

体系化的理论知识 + 丰富的实战案例 + 工作场景模拟 + 拿来即用的管理工具

### 【课程对象】

1. 青年员工
2. 新入职员工

【课程讲师】 杨军营老师

### 【课程需求】

1. 培训场地：

投影、白板、白板笔、话筒、音响

2. 培训辅料

白板纸、美纹纸胶带、备忘贴、白板笔(红、黑、蓝)、A4 纸

### 【课程大纲】

#### 1. 客户到底需要什么

- 客户的概念
- 客户的分类
- **DISC 性格自我测试**
- 不同性格客户的应对模式
- 客户合作的双赢思维

#### 有效服务的价值

- 服务的概念
- 服务的层次
- 有效服务的价值
- 如何提升客户满意度
- 优质服务的奥秘

## 2. 客户需要怎么样的专家

#### 视频播放：《我是谁》

#### 视频研讨互动分析

- 优质服务的双 S 理论
- e 时代下的 SMC 理论
- 如何提升客户的信任
- 如何提升客户的尊重
- 顾问式服务知识体系

## 3. 客户沟通的四大原则

### 4.1 换位思考原则

- 吉德林法则

## 视频播放《辽沈战役经典片段》

### ➤ 共情能力测试

#### 4.2 彬彬有礼法则

第一印象法则

近因印象法则

快速提升礼仪谈吐口诀

#### 3.3 预备法则

知己知彼才能百战百胜

麦拉宾法则应用

#### 4.4 预案法则

客户异议处理

## 4. 对外事务三板斧

### 4.1 第一招：向上沟通秘籍

- 向上沟通的天时
- 向上沟通的地理
- 向上沟通的人和、
- 向上沟通三字经

### 4.2 第二招：如何打通政府客户的任督二脉

- 常用政企沟通渠道
- 政企沟通的原则
- 政企沟通心理建设
- 政府客户的特点

辩论会：合规和关系维系是否冲突

辩论结果分析

➤ 中国人情管理的方和圆

4.3 第三招：日常政务礼仪

➤ 政务着装的规范和忌讳、

➤ 乘车礼仪

➤ 如何做一场就餐策划

➤ 如何政府交流活动

➤ 政企交往禁忌

5.全天复盘