

# 《中层干部和政府沟通技巧》

## 课程纲要

### 【课程背景】

和企业客户交流鸿儒白丁皆可，和政府客户沟通就唯唯诺诺言不由衷，我们在和政府客户交流的时候经常会存在以下现象：

- 说话就像打哑谜，你说不清我听不明白
- 见到客户总是感觉低人一等，说话谨小慎微
- 遇到问题不敢面对，回答躲躲闪闪
- 正常诉求不能正常说，顾虑太多
- 见面时相谈甚欢，告别后沟通事项举步维艰

这是沟通不畅造成的，政府客户虽然具有一定的特殊性，我们不能只看到行政管理的一面，还要看到政府客户具备的规范性、流程性、纪律性为我们带来的利好，因此了解政府客户的特性，掌握有效沟通的核心技能，沟通结果必将水乳交融。

本课程从政府客户的特性出发，从沟通的基本模型出发，针对特定的人群、特定的场景、特定的沟通模式出发，给方法、给案例、给技巧、给策略让学员突破心理障碍，提升控场技能，实现有效沟通。

《中层干部政府沟通技巧》是为政企沟通量身打造的课程，课程产出效果可见，沟通技巧实用可行，学员收益颇丰，被多家机构、企业采购。

### 【课程收益】

1. 掌握政府客户的特征和沟通禁忌
2. 掌握政务礼仪的基本要点
3. 掌握政企沟通的渠道选择方式
4. 掌握不同性格的人群沟通方式
5. 掌握多情景沟通的格式
6. 提升营造信任度的技能

### 【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. 中高层管理者
2. 政府事务工作人员

【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. 和政府客户沟通的基本特征

##### 1.1 政府客户的定义

- 1.2 政府客户的特征及制度要求
- 1.3 政府客户涉法风险
- 1.4 和政府客户沟通的基本情景
- 1.5 常用政企沟通渠道
- 2.0 日常政务礼仪**
- 2.1 商务着装的规范和忌讳
- 2.2 乘车礼仪
- 2.3 如何做一场就餐策划
- 2.3.1 邀约注意事项和禁忌
- 2.3.2 餐标把控技巧
- 2.3.3 就餐过程禁忌
- 2.4 政企会议全流程
- 2.4.1 邀约及会务准备
- 2.4.2 现场布置及注意事项
- 2.4.3 会务服务
- 3.0 沟通心理建设**
- 3.1 DISC 性格分析应用**
- 3.1.1 DISC 性格基本介绍
- 3.1.2 DISC 性格自我测试
- 3.1.3 D 型性格人群特征和沟通方式
- 3.1.4 I 型性格人群特征和沟通方式
- 3.1.5 S 型性格人群特征和沟通方式
- 3.1.6 C 型性格人群特征和沟通方式
- 3.2 政企沟通自我心理建设**
- 3.2.1 认知情绪和表情
- 3.2.2 情绪管理 ABC
- 4.0 政企沟通关键对话突破**
- 4.1 沟通的四大基本模型和影响沟通的要素
- 4.2 沟通过程中如何实现共情
- 4.3 如何能让对方感觉你在倾听
- 4.4 如何能提升信任度
- 4.5 常用格式化沟通演练
- 4.5.1 解释问题 (WWH)
- 4.5.2 阐述观点 (PREP)
- 4.5.3 关键对话
- 4.6 政企公关工作注意事项
- 5.0 课程总结