

北京旭日博远管理咨询有限公司---医药培训实战的领导者

- ✎ 营销的过程是不断沟通的过程，管理的实质就是良好地沟通！
- ✎ 如何做好沟通？沟通哪些内容？在沟通中出现沟通障碍如何处理？
- ✎ 怎样才能达到高效的沟通？高效沟通的技巧有哪些？
- ✎ 如何提高沟通能力，建立良好的人际关系？怎样通过换位思考来解决矛盾和问题？怎样做到接受不可改变的事，改变可以改变的事？
- ✎ 良好的营销是从优质的服务开始？如何为客户做好服务？
- ✎ 如何让团队提高服务意识？

北京旭日博远管理咨询有限公司应药企要求，独家研发出《高效沟通技巧与服务意识》精品课程，专项解决医药企业特别是医药商业在日常运营中遇到的问题，帮助医药商业基层人员，提高沟通技能，改善服务意识，改进服务行为，为企业未来发展创造良好的竞争条件。

精品课程推荐

高效沟通技巧与服务意识

课程时间：两天

诚邀培训对象：企业中层管理者及基层一线业务及营销团队

代表、主管、经理、省区经理、区域经理、大区经理、

内训收费标准：16500 元/天

第一部分 高效沟通技巧

一、 何谓沟通？

1. 沟通的关键要素是什么？
2. 高效沟通有哪些特性？
3. 沟通的形式有哪些？
 - 1) 正式沟通
 - 2) 非正式组织的沟通

二、 有效的信息发送

1. 沟通的程序
2. 沟通的四大秘诀

3. 要说服商业客户先说服自己
4. 用倾听打开销售之门

三、 高效沟通的步骤

1. 步骤一：事前准备
2. 步骤二：确认需求
3. 步骤三：阐述观点
4. 步骤四：处理异议
5. 步骤五：达成协议
6. 步骤六：共同实施

四、 不同客户沟通策略

1. 对待难缠客户，要以退为进
2. 对待专家型客户，要以守为攻
3. 对待老实型客户，要真诚对待
4. 对待精明型客户，以推销自己为先
5. 对待夸耀显富型客户，要满足其虚荣心

五、 接近客户的技巧

- 1、角色扮演
- 2、避免角色冲突
- 3、善用说话技巧
- 4、倾听艺术
- 5、非语言沟通
- 6、沟通的距离
- 7、轻松幽默化解沟通
- 8、脑力激荡找答案

本节特点：老师以讲解为主，参会者间角色换位形式进行。时长 50 分。

下午 13:30-17:00

六、 客户的商务礼仪

1. 适当的服饰可为你增加自信
2. 赞美是沟通的第一个法宝
3. 倾听能让你获得更多的信息，少说多听；
4. 细节是商务礼仪中必不可少的组成部分；

七、 常用的接近话语的要点

本节特点：老师以讲解为主，学员提问。时长 20 分。

八、 获取客户好感、成功沟通

- 1、化解双极矛盾情結
- 2、以双赢為訴求
- 3、打破沟通障碍

本节特点：以案例为主，参会者相互分享案例。时长 30 分。

第一部分特点：主要介绍沟通的概念，高效沟通的技巧、不同客户沟通的策略及如何接近客户的技巧。通过本部分的介绍让参会者真正掌握沟通的重要性，掌握良好地沟通可以促进管理升级、促进目标达成、促进运营顺畅！

第二部分：服务意识

一、 医药商业如何创建新形下的服务理念

1. 知名企业的服务理念
2. 国控系统
3. 九州通集团
4. 海尔真诚到永远
5. 做好药为中国
6. 爱仁者人恒爱之，敬人者人恒敬之

二、 服务意识

1. 服务意识的概念
2. “全心全意”的服务意识
 - 1) 心：服务发自内心、服务回报真心、教育训练爱心
 - 2) 要：要真诚、要感恩、要贴心
 - 3) 美：语言美、形象美、姿势美
 - 4) 好：服务技术好、客人评价好、服务效益好
3. 如何提高服务意识？
 - 1) 站在客户的立场考虑问题
 - 2) 将医院、药店、社区终端客户视为上帝
 - 3) 研究下游终端客户需求
 - 4) 探索上游供应商的服务理念来满足他！
 - 5) 建立完善的客户服务措施和制度
 - 6) 月度评选服务新星、服务标兵

三、 高效优质的服务行为确保服务到位

1. 积极、热情、耐心、周到做好四个到位

2. 学先进、树模范创建服务型组织
3. 制度与奖惩确保行为到位

本节特点：案例讲解为主，并分享行业经验。时长 30 分。

第二部分特点：主要介绍服务意识在企业的各个环节的重要性。介绍从建立创新型的服务理念开始，到建立服务意识，提高服务意识，最后介绍如何确保服务行业的落地，做到对客户服务至上，达到与客户良好合作、提高经营业绩的目的。通过本部分的介绍让参会者真正掌握服务意识的重要性，了解只有做好服务，为客户提供超值服务，才能赢取客户的理解与支持，事业才能兴旺发达！



咨询电话：010-65735166 史女士、付女士、010-57737876 武女士

公司网址：www.yizi100.com