

《打动客户、领导的工作汇报与商务演讲》课程大纲

【课程收益】

1. 通过培训使学员在工作时经常保持热情、积极的巅峰状态，通过打动客户的培训学习，让学员掌握体验情感式交流沟通模式为工作与生活带来的诸多好处。
2. 通过培训使学员了解职场汇报的基本类型，掌握工作汇报的精彩动人的呈现技巧、学会如何让说出来的话具有艺术性，影响力。
3. 运用各类演说手法，提升台下听众的积极性；锻造学员掌控现场气氛，并训练临场反应的技巧。

【课程时间】 6 课时（1 天）

【课程对象】 各层级管理者及全体员工

【课程形式】 线上

【课程内容】

第一部分：如何打动客户（2H）

第一讲：客户心理学（1H）

一、客户的六大类别

1. 品质型客户
2. 成本型客户
3. 从众型客户
4. 个性型客户
5. 情感型客户
6. 随意型客户

二、七种类型及应对策略

- 神经暴躁型顾客——提高效率
- 大惊小怪型顾客——细致耐心
- 激动兴奋型顾客——镇定自若
- 无理取闹型顾客——以退为进
- 性格豪爽型顾客——真诚关心
- 优柔寡断型顾客——果断干脆
- 老弱病残型顾客——关怀爱心

第二讲：学会情感营销（1H）

1. 如何与客户建立亲和力与信赖感？
2. 如何创造良好沟通销售的氛围？
3. 轻松快乐的沟通氛围是成交的开始
4. 获得信任，才能真正影响他人
5. 设计轻松愉快的开场白
6. 接待客户时的 3 大戒律
7. 接近客户的 4 种沟通技巧
8. 有效接待客户的 8 大准则
9. 有效判断客户的方法
10. 越真诚，越坦白，越容易拉近情感，建立共识
11. 探寻客户需求的 4 大技巧（望闻问切）
12. 如何了解客户 6 大核心需求？
13. 深度挖掘客户需求的 3 大技巧

第二部分：领导的工作汇报技巧

第一讲：工作汇报概述（1H）

一、汇报的本质

- 1、工作汇报的核心意义
- 2、如何用汇报助力职场发展
- 3、提升工作汇报能力的三大思维

二、逻辑思维

- 1、逻辑思维本质是什么？
- 2、汇报没逻辑、没重点怎么办？
- 3、如何利用逻辑树写出逻辑清晰的汇报？

三、受众思维

- 1、怎样叙述才能吸引你的汇报对象？
- 2、如何将受众思维运用于工作汇报？
- 3、如何用 PREP 表达增强感染力？

四、故事思维

- 1、故事思维的核心-制造冲突
- 2、如何利用 SCQA 让你流程表达故事？
- 3、掌握四种常见商务汇报写作模式
- 4、为什么讲故事很重要？

第二讲：汇报技能技巧（1H）

一、培养文字功底

- 1.如何积累词汇？
- 2.如何最为恰当地用词？
- 3.如何炼句，使汇报更具文采？

二、了解你的汇报演说风格

- 1.汇报演说风格自我测评
- 2.上台汇报的七大风险点

三、领导喜欢的工作汇报

- 1.如何跟老板汇报坏消息？
- 2.让老板刮目相看的工作汇报

四、汇报演说的神奇公式及流程

- 1、汇报入口：给领导一个接受你的理由
- 2、汇报入口：立场&角度
- 3、汇报入口：目标、理由、要点

第三部分：商务演讲（2H）

第一讲：即兴演讲（1H）

一、即兴演讲的特点

1. 临场发挥
2. 短小精悍

二、即兴演讲者应该具备

1. 知识广度
2. 思想深度
3. 综合材料能力
4. 表达技巧
5. 应变能力

三、即兴演讲要做到

1. 紧扣主题
2. 言之有序
3. 言之有理

4. 言之有情

四、即兴讲话三部曲

1. 赞美
2. 回忆
3. 祝福

第二讲：演讲主体内容搭建（1H）

一、左脑讲理---提升内容的逻辑性

- 1.时间：最常用的结构,几乎可以用于所有话题
- 2.列举：并列关系，通常用于互相独立的事件
- 3.层进：递进或因果,一个事件引发另一事件
- 4.变焦：范围或层次,改变视野
- 5.折中：描述极端观点,转向中间立场

二、右脑煽情---提高论据的冲击力

- 1.故事生动化
- 2.数据可视化
- 3.修辞情感化

课堂练习：选择一种演讲内容的逻辑关系，修改演讲内容层次