

有效的顾问技巧



当组织竭尽全力满足客户的关键业务需求时，技术人员扮演着一个重要的角色，为外部和内部客户构思并实施解决方案。然而，尽管他们在其技术领域是专家，却往往不能很好地处理项目中的一些业务问题。他们需要掌握一种顾问式的解决问题技巧，来为客户创造价值；同时，他们也需要把自己的专业知识和技巧融入到顾问式解决问题的过程中。若能做到这一点，技术人员将真正成为组织的竞争力优势的一个来源。

有效的顾问技巧 (TCP) 课程介绍了一种着眼于解决问题的思考方式，提出一种有效地为内部和外部客户提供咨询服务的过程。本课程能帮助技术人员在担任顾问这一角色时，感觉更为舒适；同时，通过运用一个双赢的、以解决问题为导向的方法，使技术人员与客户更为协调一致，并更能赢得客户的承诺。TCP课程从客户的角度出发，探讨了顾问与客户的业务关系，并分析了四种使得客户不愿接受顾问所推荐的解决方案、服务或产品的原因。

技术人员是否懂得如何有效地排除这四种阻碍因素，将对他们是否能与客户建立成功的业务关系起到决定性作用。

顾问式方法



© Wilson Learning Worldwide Inc.

课程价值

TCP课程建立了一套基础的顾问哲学，并提出一种通俗易懂的顾问方法为客户提供咨询服务。作为一个可以灵活执行的人力绩效提升 (HPI) 整体解决方案，TCP能使组织的客户在与其不同技术人员打交道时，获得一致的体验，为组织提供各种工具进行有效的辅导和绩效管理，进而提升总体绩效。

学习方法

Wilson Learning 认为学习必须联系到日常工作实践中。为了达到这一目标，TCP课程中的单元和活动将加强学员就绪、学习迁移和组织一致性活动。

学员就绪活动 这些活动确保销售人员和经理在学习活动发生之前做好准备。

- 学习前的沟通

学习迁移设计活动 这些是为了支持新学技能的实践使用。可以灵活地通过：

- 两天应用为主的课堂培训

本课程总共有5个单元组成。所有内容都可以通过模块化形式在培训期间应用。课堂培训由Wilson Learning讲师或者由内部专业讲师培训。

组织一致性活动 这些活动确保组织支持新学技能的使用：

- 学习后巩固活动可供经理和销售人員使用

因此，学习后学员也可以继续使用所学技能和工具。

单元要点：

顾问式方法

学习如何从客户的角度出发理解顾问过程，以及如何看待顾问这一角色。

建立信任

学习如何在交往的初始阶段，与客户建立信任关系。学习如何在客户心中建立起自己的信誉，表现出设身处地的态度，以及如何与客户在建立双方关系的目的、过程和收益这些问题上达成一致。

发掘需求

学习如何向客户提出适当的、能查询事实或了解想法的问题，以理解客户的需求。学习聆听和组织获得的信息，并就问题的本质取得客户的认同。

有效推荐

学习如何建立能明确地解决客户业务问题的方案，并向客户展示这些解决方案。学习如何主动了解客户的顾虑，化解客户的异议，并在接下来要采取的步骤上与客户达成一致。

巩固信心

学习如何在客户接受解决方案时，强化和巩固他的决定。学习如何避免或处理客户的不满，以及如何寻求新的业务机会和推荐。

学员收获：

成为客户的顾问，在顾问过程的每个阶段为客户创造价值。

能快速地在顾问过程中与各种客户建立信任，并使对方愿意分享信息，产生合作意愿。

能与客户就待解决问题的本质和范围，达成深入的共识。

能使客户确信，自己提供的产品或服务对他们面临的问题来说，是一个有价值的解决方案。

能确保获得较高的客户满意度，并在解决方案的实施阶段与客户增进业务关系。

提升绩效

要保持学员在行为和绩效上发生的积极变化，就需要不断地进行强化和巩固。正是基于这一原因，参加TCP课程培训的组织可以自行选择一些与课程内容有关的运用、强化和辅助工具。这些附加的学习内容——应用练习、工作提示卡和行为检查单等——能根据组织的情况量身定制，以确保技术人员在回到实际工作中后，仍能继续提高他们学到的新技巧和行为方式。另外，让主管在开展课程的早期阶段参与进来，并接受有关辅导下属提升绩效的培训，也是成功开展TCP课程的重要基石。

评估成果

Wilson Learning将协助组织评估学员初期的行为变化和取得的业绩。我们会与你们紧密合作，建立一套评估系统，以保持组织向着积极良好的势头持续发展。

和Wilson Learning的其它课程一样，TCP课程可根据你所在组织的销售环境和业务重心进行调整，提供客户定制服务，从而与你们的销售过程整合为一体。