

当今的商业挑战需要更好的产品、针对性服务以及复杂的解决方案。既然组织强调客户的需要，那么显而易见，无论内部与外部，技术专家所扮演的为客户制定并实施解决方案的角色就越来越重要。

然而许多技术专家对于他们所扮演的作为客户顾问的角色准备的并不充分。虽然他们在各自的领域都是专家，但他们缺乏在与客户交流时顾问式咨询的技巧。只讲技术而不注意人际关系或工作的方法很少会取得令客户满意的解决方案。当今，技术专家不仅向客户提供技术支持的能力还要拥有提供顾问式咨询的技巧。

通过发展有效的顾问，来帮助客户找出解决问题的方法，技术专家将为组织带来真正的竞争优势。

# 顾问的流程

如果技术专家，项目经理，以及其他项目主管能同时以技术专家和顾问的角色同客户交往，那么他们在满足客户的需要时会变得更有效力。他们会将重点放在与客户的交往和解决业务问题的技巧上面，这样会保持良好的客户关系和制定有效的解决方案。

顾问的流程介绍了一种解决问题的思想以及为内部和外部的客户进行咨询的有效模式。它可以帮助技术专家适应所扮演的顾问角色，通过以双赢为目的的解决问题模式，与客户之间建立共识并达成协议。

顾问的流程从客户的角度审视生意双方的业务关系，强调分析导致阻碍客户接受所推荐方案、服务、产品的四个 Nos。这四个 Nos 包括没有信任、没有需求、没有帮助、没有满意。

是否了解如何分析这四个 Nos，将意味着成功的商业关系和失败的交流之间的差别。

## 课程概述

顾问的流程是一门三天的课程，有五单元组成。第一单元，顾问的方式，介绍解决问题的思想和总揽顾问顾问的流程。以后的单元介绍顾问式流程每个阶段的理念和技巧。

### 顾问式的方法

- 熟悉整个过程以增强顾问式咨询的能力
- 本着为客户解决问题的态度来接触客户
- 学习顾问式咨询的四个阶段，了解每个阶段可能遭遇典型的障碍

### 建立信任

- 了解没有信任所产生的障碍以及如何建立信任
- 以设身处地和理解的方式开始顾问式的咨询
- 学习如何通过咨询来建立自己的信誉

### 发掘需求

- 分辨暗示客户未感到有需求的行为
- 通过拥有和期望差距模式来了解客户的问题
- 使用提问和聆听技巧收集关于客户问题的信息
- 了解并使用需求协议来总结客户的问题

## 收益

在完成顾问式流程这门课程后，学员将：

- 使用提问和聆听技巧收集信息以完全了解客户的问题
- 了解如何在整个咨询的过程中在客户那里建立信誉
- 有效地回应客户对方案的抵抗
- 了解作为顾问如何面对问题的广度和期望值之间的差异

## 有效推荐

- 了解并辨别没有帮助的障碍
- 通过给客户带来收益的方式向客户推荐解决方案
- 使用任务和个人动机向客户表明方案是如何解决客户的问题
- 请求就解决方案签定协定

## 巩固信息

- 了解没有满意的障碍
- 找出在决定实施方案之后，客户和顾问之间期望的差别
- 了解支持方案的四种技巧：支持履行决定，管理方案实施，处理不满意见，增进相互关系

## 观众

顾问的流程将重点放在内部和外部顾问都适用的技巧和工具上。技术专家（例如：会计、信息服务、人力资源、商业战略，和其他专业人事）就复杂问题与客户交流时需要的咨询技巧。

咨询的技巧对于身为组织内部顾问的员工也是一项非常重要的能力。这些人包括项目经理、信息服务、财务、工程师、人力资源以及管理阶段。

## 课程细节

### 课程长度

三天

### 学员资料

学员手册

### 导师材料

导师手册，录像带



V0506