



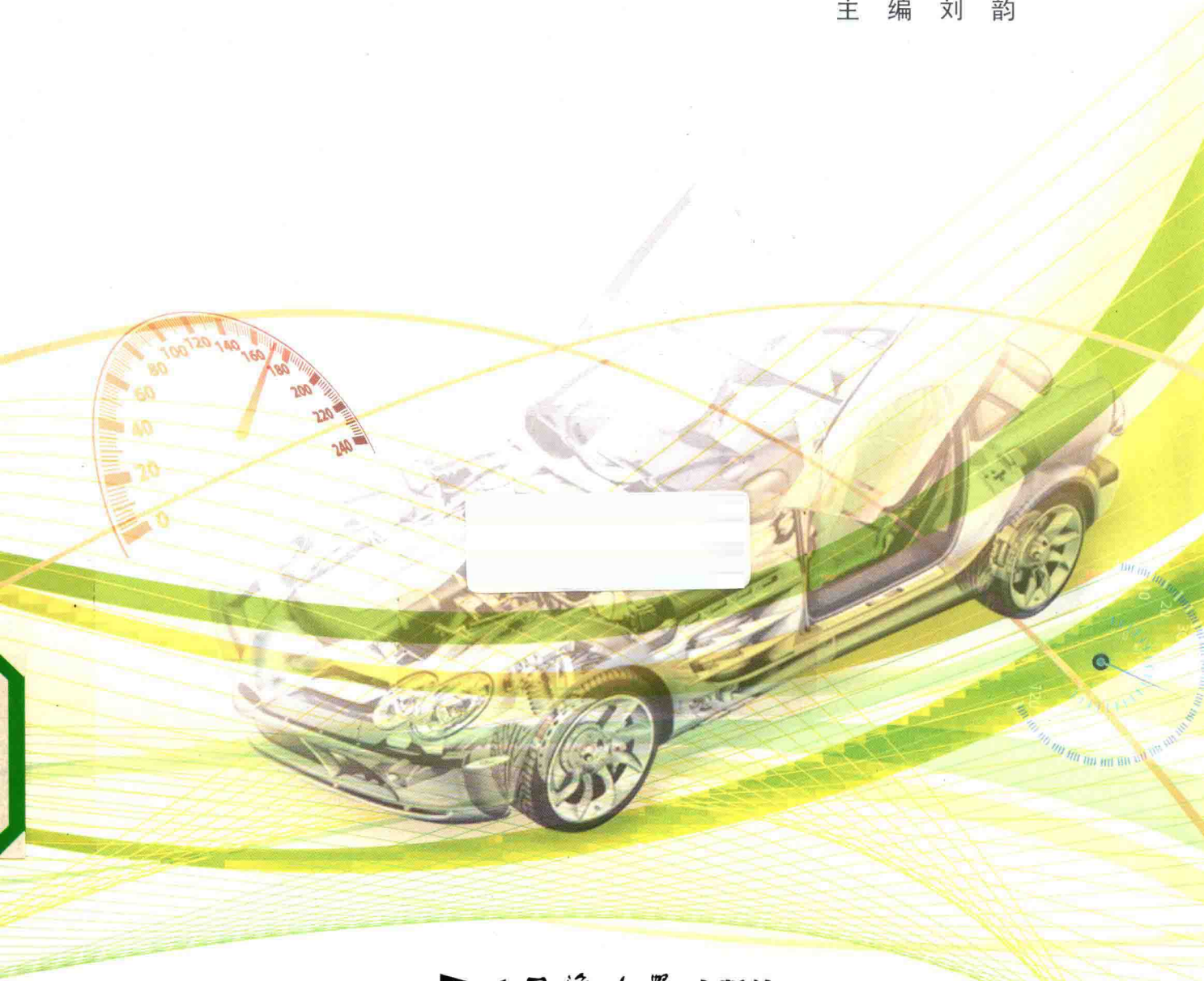
普通高等职业教育规划教材
21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材 总主编 邹晓东

中锐华汽教育汽车技术服务营销师系列教材

汽车商务沟通与谈判技巧实训

组 编 中锐教育研究院

主 编 刘 韵



同济大学出版社
TONGJI UNIVERSITY PRESS



普通高等职业教育规划教材

21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材 总主编 邹晓东

汽车商务沟通与谈判技巧实训

组 编 中锐教育研究院

主 编 刘 韵



同济大学出版社
TONGJI UNIVERSITY PRESS

内 容 提 要

本书根据德国工商大会(IHK)教学模式和教学标准,结合中国汽车企业人才需求标准,将引进的德国汽车技术服务类课程经过本地化改编而成。内容组织上以工作过程系统化为导向,以学习情境为教学单元,将工作过程系统地映射到教学过程中。通过完成学习情境中设定的任务和项目,采用知识准备、小组讨论或小组演练、学习评估等教学环节达到培养学生专业能力、个人能力、社会能力的教学目标。

本书是中锐华汽教育推出的汽车技术服务与营销专业课程系列教材的第1个学习领域“汽车商务沟通与谈判技巧实训”。全书共分为5个学习情境,包括11个任务,共48课时。内容包括谈判准备,谈判开局,谈判摸底,价格谈判,谈判成交等。

本书用于高等职业院校汽车技术服务类专业学生课堂使用,随本书配有相应的电子版教学资源文件包供广大师生教学和学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

汽车商务沟通与谈判技巧实训/刘韵主编.--上海:
同济大学出版社,2014.1

ISBN 978-7-5608-5387-1

I. ①汽… II. ①刘… III. ①汽车-销售-商务谈判-高等职业教育-教材 IV. ①F766

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 320232 号

普通高等职业教育规划教材
21世纪卓越汽车应用型人才专用教材 总主编 邹晓东

汽车商务沟通与谈判技巧实训

组编 中锐教育研究院 主编 刘 韵

责任编辑 陈佳蔚 责任校对 徐春莲 封面设计 王 璐 项目执行 陈佳蔚 王 璐

出版发行 同济大学出版社(www.tongjipress.com.cn)
地址:上海市四平路1239号 邮编200092 电话021-65985622)

经 销 全国各地新华书店

印 刷 常熟市大宏印刷有限公司

开 本 889 mm×1194 mm 1/16

印 张 8

印 数 1—2 000

字 数 256 000

版 次 2014年1月第1版 2014年1月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5608-5387-1

定 价 24.00 元

本书若有印装质量问题,请向本社发行部调换 版权所有 侵权必究
封面图片如涉及版权,请与中锐教育集团联系,必付薄酬

普通高等职业教育规划教材 21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材

编审委员会

顾问

陈晓明(中国机械工业教育发展中心主任)

(教育部全国机械职业教育教学指导委员会 副主任兼秘书长)

姜大源(教育部职业技术教育中心研究所 研究员)

专家委员会主任

李理光(同济大学 机械与能源工程学院副院长、教授、博士生导师)

专家委员会委员(按姓氏笔画排序)

王登峰(吉林大学 汽车学院教授、博士生导师)

马 钧(同济大学 汽车学院副院长、教授、博士)

左曙光(同济大学 汽车学院教授、博士生导师)

朱西产(同济大学 汽车安全技术研究所所长、教授、博士生导师)

刘 洋(广汇汽车服务股份公司 人力资源总经理)

孙泽昌(同济大学 汽车学院副院长、教授、博士生导师)

李春明(长春汽车工业高等专科学校 副校长、教授)

李春祥(庞大汽贸集团股份有限公司 人力资源总经理)

陈 泽(中锐教育集团 总经理助理)

陈荣均(利星行汽车 网络发展与培训部总经理)

张执玉(清华大学 汽车工程系教授、博士生导师)

葛迎峰(广汽本田汽车有限公司 培训负责人)

楼建伟(中锐教育集团 总经理助理)

(教育部全国机械职业教育教学指导委员会 产教合作促进与指导委员会秘书长)

Britta Buschfeld(德国工商大会 职业培训与教育总监)

编审委员会主任

邹晓东(中锐教育集团 董事总经理、博士)

(教育部全国机械职业教育教学指导委员会 产教合作促进与指导委员会主任委员)

编审委员会副主任

支文军(同济大学出版社 社长、教授、博士生导师)

夏令伟(中锐教育集团 研究院副院长)

(中锐教育集团无锡南洋职业技术学院 汽车工程与管理学院院长、教授)

韩亚兰(中锐教育集团 华汽事业部总经理)

翟建强(中锐教育集团 研究院副院长)

吴荣辉(中锐教育集团 研究院副院长)

田久民(中锐教育集团敏捷科技有限公司 总经理)

商传辉(庞锐商学院 院长)

编委(按姓氏笔画排序)

丁雪涛 王和平 朱玉合 朱兴隆 刘 韵 孙会永 杨 志 李海燕

吴建刚 邹文龙 张 玮 张伟国 罗鹏程 岳海斌 赵玉果 宫 斌

徐 涛 曹 建 韩加虎 褚 杰 廖梁祥



序(一)

职业教育与普通教育的显著差别,在于职业教育是一种跨界的教育。职业教育所具有的这一跨界特征,集中表现在如下三个方面:

其一,校企合作的办学模式,跨越了传统的只有学校一个学习地点的围城,由此,职业教育既要关注学校教育的规律,还要关注企业教育的规律;

其二,工学结合的人才培养,跨越了传统的只有课堂一种学习方式的视域,由此,职业教育既要关注基于认知的学习方式,又要关注基于工作的学习方式;

其三,职业教育的培养目标,跨越了传统的只有教育一种社会功能的范畴,由此,职业教育既要关注教书育人张扬个性的教育目标,又要关注服务经济社会发展的目标。

纵观世界,凡是职业教育比较发达的国家,例如,德国、瑞士的“双元制”职业教育、澳大利亚的“技术与继续教育”等,正是由于其遵循了这一跨界的基本规律,都为各自国家经济、社会的发展,提供了大批高质量、高素质的技能人才,使得职业教育成为国家核心竞争力的要素。

任何类型的教育,课程始终是人才培养的核心。跨界的职业教育,其课程也必然要遵循跨界的基本规律。20世纪末,德国“双元制”职业教育对课程进行了全方位的改革,提出了被称为“学习领域”的课程方案。这是在对传统的、基于知识存储的学科系统指向的课程的革命性突破的基础上,所提出的一种现代的、基于知识应用的工作过程导向的课程。

德国职业教育发展的这一宝贵经验,为中国职业教育的改革提供了学习和借鉴的参照。伴随着中国改革开放30多年的进程,中国职业教育如何才能为国家现代化建设培养大批既能满足经济发展需要,又能满足个性发展需要的高素质技能人才呢?为此,我国职业教育战线的有识之士,紧密结合国情,对此进行了卓有成效的探索。近十多年来,随着德国基于工作过程的学习领域课程的引入,也引发了我们对职业教育课程本质的思考:要实现企业需求与个性发展的集成,进而实现职业性与教育性的结合,一方面要求课程改革必须从知识的存储为主转向知识的应用为主;另一方面,还要求学习国外的经验必须从简单照搬转向借鉴创新。近年来,在课程改革的过程中,我们通过融入中国哲学思想的本土化尝试,在德国工作过程导向的课程方案的基础上,提出了工作过程系统化的课程方案,从而在理论创新和实践探索方面,都取得了较大的成效。

所谓工作过程系统化课程,其本质在于:第一,课程体系的构建必须遵循职业成长的规律和认知学习的规律,要把功利性的需求与人本性的发展结合起来;课程体系中的每一门课程,都是一个经过教育学的“模式化处理”的、源于实践而高于实践的完整的工作过程,课程名称采用动宾结构的词组而非纯名词的词组,以突显职业教育的特征;第二,每门课程的设计必须由三个以上的学习情境构成,旨在通过基于同一范畴的三个以上工作过程的比较学习,使学生通过“比较—迁移—内化”的学习过程,获得思维方式的训练,以获得可持续发展的能力。在这里,学习情境的设计还要遵循



两个重要原则：一是学习情境的设计必须具备典型的工作过程特征，即要突显不同职业在工作的对象、内容、手段、组织、产品和环境等六个要素的特征，这是对已经存在的、与职业相关的具体工作过程的映射与把握，旨在使学生获得从业的职业能力；二是学习情境的设计还必须实现完整的思维过程训练，即要完成逐步增强的所谓资讯、决策、计划、实施、检查、评价的“六阶段”训练，这是对指导一切具体工作过程的“工作过程”——思维工作过程的概括与抽象，以应对未知的职业具体工作过程，旨在使学生获得致力于自身发展的方法论能力。

令人欣慰的是，近年来，工作过程系统化课程已逐渐为广大职业院校所认同。职业教育的课程，已逐渐摆脱传统的学科结构系统化课程的束缚，向着更加符合职业教育规律的工作过程系统化课程的改革方向前行。而更加令人高兴的是，除了教育部门的职业院校和经济部门的行业企业，在职业教育受到越来越多的社会各界重视和关注的同时，国内的一些教育集团或公司，更是对职业教育注入了极大的热情，并身体力行，在职业教育的课程开发和教学软件等方面，做出了很大贡献。

其中，致力于职业教育投资、管理和服务的中锐集团公司，就是众多成绩和效果都比较突出的公司中的一个。中锐集团公司顺应市场需求，以汽车职业教育为龙头，与国内40多所高校共建汽车职业教育汽车学院与实训基地，并结合国内汽车企业相关岗位的用人标准及国内高职院校的实际情况，在参照德国“工作过程导向”的学习领域课程方案的基础上，根据我国自行开发的工作过程系统化课程的理论创新和设计思路，编写了一套相关教材。

例如，“汽车检测与维修专业”，首先，在课程体系的开发方面，设置了17个学习领域。这17个学习领域课程被分为三个学习阶段：第一阶段以学习汽车维护保养和机械结构检修为主，第二阶段以学习汽车电控系统检修为主，第三阶段以学习汽车综合故障诊断和整车性能检测为主。这样的递进安排遵循了由浅入深、由简单到复杂、由经验到策略的技能成长规律；其次，在每门课程的开发方面，又为每一学习领域设置了三个以上的学习情境，每一学习情境又都是一个完整的工作过程，遵循比较—迁移—内化的学习规律。

在逻辑上，这些学习情境之间具有平行、递进和包容等关系。比如，“汽油发动机管理系统故障诊断与维修”学习领域，设置了“空气供给系统检修”、“燃油供给系统检修”、“点火系统检修”、“排放系统检修”、“综合故障检修”等5个学习情境，前4个学习情境之间为并列关系，第5个情境与前4个情境为包容关系。每一学习情境的内部结构，也是按照完整的工作程序化的，如在“空气供给系统检修”这个学习情境中，根据故障检修的实际工作顺序，又分为“空气流量计的检修”、“进气压力传感器的检修”、“节气门体的检修”三个阶段性的任务。

由于课程设计始终遵循“操作步骤重复而内容不重复”的工作过程系统化原则，通过对5个学习情境所体现的检修工作过程的比较，不仅能使学生把握“空气供给系统检修”的具体工作过程，而且能逐渐把握“资讯、决策、计划、实施、检查、评价”的思维工作过程。其中，在“资讯”环节给出汽修行业操作规范的共性的操作步骤；在“计划”和“实施”环节，要求学生结合在教学中使用的多种不同实训车型，制定出差异化的工作计划并实施；然后通过对不同实训车型的重复多次的操作，不仅可使学生达到职业要求的熟练操作程度，而且又通过对不同实训车型制定不同实施方案的比较学习，有利于培养学生应对同一工作过程中出现的不同情况而采用不同处理方法的能力，最终实现由经验型技能向策略型技能的跃迁。



中锐教育集团在研发这套教材的同时,还开发出了配套的教学设备和教学软件,实现了课程教材、教学设备、教学软件三个教学元素的一体化。这就使得职业教育的课程开发、教学实施,获得了相关教学资源的支撑。

总之,这套教材不仅引入了德国的“双元制”职业教育理念,而且结合了中国汽车行业对人才的需求和岗位要求,体现和反映了中国汽车行业的一些特点。

真诚希望中锐教育集团这套教材的出版,能对我国汽车职业教育的教学改革和创新有所裨益,也期待有更多的教育公司等社会机构,参加和参与职业教育。

同样,祈望各位读者朋友们,也能对这套教材提出宝贵的意见和建议。

升级版的中国经济发展,呼唤着升级版的职业教育,让我们为之奋斗吧!

(教育部职业技术教育中心研究所研究员)

2013年7月20日



Vorwort

Gerne komme ich der herzlichen Einladung der Chiway Education Group Shanghai nach, dieses Vorwort zu verfassen.

Bereit seit Jahren verfolge ich äußerst interessiert die Entwicklung der Chiway Education Group Shanghai im Bereich der beruflichen Bildung. Dabei beeindruckt mich insbesondere ein derzeit laufendes, innovatives Berufsbildungsmodell, das sich durch die Kooperation zwischen Industrie und Schule auszeichnet.

Der Austausch und die Kooperation zwischen China und Deutschland im Bereich der beruflichen Bildung entwickeln in einer sehr positiven Art in schnellen Schritten immer weiter. Die AHK widmet sich dabei intensiv dem Transfer dualer Prinzipien des bewährten deutschen Systems der dualen Berufsausbildung nach China.

Nach mehrjährigen Erfahrungen bei der Übertragung und Durchführen wurde immer klarer, dass wir in China andere Voraussetzungen als in Deutschland vorfinden. Daher kann und darf das deutsche System der dualen Berufsausbildung nicht einfach kopiert werden.

Jedoch hat die Idee der dualen Berufsausbildung in China bereits fruchtbaren Boden gefunden um sich weiter zu entwickeln und alle beteiligten Parteien wie berufliche Schulen, Berufsbildungsgruppen und Unternehmen können davon profitieren.

Chiway, als eine marktführende Berufsbildungsgruppe hat bereits viele interessante Erfahrungen mit dem Berufsbildungsmodell gesammelt und konnte dadurch große Erfolge erzielen. Bildungsaktivitäten wie Curriculum Entwicklung, Unterricht, Zusammenstellung der Lehrbücher, Einführen der praktischen bzw. betrieblichen Ausbildung seien hier beispielhaft angeführt.

Durch den Aufbau einer strategischen Kooperationspartnerschaft mit der AHK stärkt Chiway zugleich die Kooperation und den Austausch mit Deutschland im Bereich der beruflichen Bildung.

In Deutschland benutzt man eine Vielzahl von Lernmaterialien, unter anderem sollen die Schüler Arbeitsaufträge erledigen und Arbeitsblätter bearbeiten. Bereits in die Unterrichtsvorbereitung muss der Lehrer viel Arbeit und pädagogisches Geschick legen. Im Unterricht werden die Schüler arbeitsprozessorientierter angeführt Arbeitsblätter zu bearbeiten, Arbeitsaufträge zu erledigen, und Projekte selbstständig durchzuführen. Hierdurch stehen die Schüler im Unterricht im Mittelpunkt und werden zum aktiven Lernen motiviert.

Die Situationen in Deutschland sind anders als in China, auch der Markt in Deutschland ist anders, d.h. der Markt in Deutschland dafür reifer als in China. Die deutschen Arbeitsaufträge oder Arbeitsblätter einfach unverändert in chinesische Lehrbücher zu übernehmen kann sicherlich nicht erfolgreich sein. Daher hat Chiway die deutschen Ideen zur dualen Berufsbildung, die vom Ausbildungsumfeld und den betrieblichen Bedürfnissen ausgehen aufgegriffen und innovativ auf die chinesischen Verhältnisse angepasst.



Die praxisorientierte Durchführung der Berufsausbildung durch Chiway bringt uns viele wertvolle Erfahrungen beim Transfer der deutschen Berufsbildung nach China. Die innovative Entwicklung der chinesischen Berufsbildung wird davon profitieren und sich auszahlen.

Ich wünsche Chiway weiterhin viel Erfolg im Bereich der beruflichen Bildung.

Britta Buschfeld

2013.7

序(二)

应上海中锐教育集团盛情之邀,为这套教材作序。实际上近些年个人一直在关注中锐的职业教育工作,吸引我的是其正在实践和创新的产教合作职教模式。

中德之间在职业教育领域的交流和合作一直在蓬勃进行当中,德国工商会也一直致力于把德国的职业教育体系双元制原则引入到中国。经过不断地尝试和实践,我们发现,中国与德国国情不同,无法照搬照抄德国双元制职业教育体系,但双元制的职业教育理念在中国获得了丰富的土壤,职业院校、职教集团、用人企业都获益匪浅。中锐作为一家领先的职业教育集团,在职业教育模式上做了很多有趣的尝试并获得了很大的成果,其中就包括在课程开发、教学、教材编写、学生实习实训等教育活动中引入德国的双元制职业教育理念。同时,中锐也通过与德国工商大会上海代表处建立战略合作关系加强了与德国职业教育领域的合作和交流。

实际上,原汁原味的德国职教模式在教学中使用多种素材,其中包括项目单或工作页,教师在课堂下做足功夫,课堂上按照项目教学法及面向工作过程教学法引导学生完成项目单或工作页内容的填写,充分发挥学生在教学中的主体作用,调动学生学习的主动性和积极性。中国与德国国情不同,汽车市场的发育成熟度也不一样,在教材内容的选择上,简单照搬德国项目单或工作页上的内容显然是行不通的。对此,中锐在引进和吸收德国职业教育的思想和理念基础上,根据教学环境、企业需求等实际情况进行了本土化的创新。

中锐的职教实践为我们总结出了很多值得借鉴的德国职教模式中国本土化的宝贵经验。中国职业教育的创新发展必能从中获益。

祝愿中锐教育集团在职业教育领域再创辉煌!

Britta Buschfeld

(德国工商大会 职业培训与教育总监)

2013年7月

前 言

沟通是一门艺术,也是一门学问。在市场经济高速发展的今天,商务沟通及谈判显得尤其重要。

汽车产业作为我国最重要的支柱产业之一,在促进我国国民经济发展中起到了重要的作用,同时我国汽车工业也进入了激烈的竞争阶段。汽车产业中的从业人员要想在汽车商务谈判方面与别人进行良好的沟通,想要在汽车商务沟通及谈判中游刃有余、取得令人瞩目的成就,就需要了解商务谈判这方面的知识,掌握一些汽车商务谈判方面的技巧与策略。

沟通的精髓是增强职业竞争力的有效保证,鉴于汽车商务沟通与谈判的重要性在现代社会中正日益显现,中锐华汽教育推出了本学习领域。

本学习领域是中锐华汽推出的高等职业院校汽车技术服务与营销专业12个学习领域中的第1个学习领域。根据高等教育改革的方向,结合汽车销售企业对各岗位人员的沟通及谈判能力的要求,按照情境式和任务式教学方法编著了本书。通过本领域的学习,能够让高职院校的学生掌握汽车商务沟通及谈判的基础技能,为日后的工作打下坚实的基础。

本领域共5个情境,11个任务,共48课时。内容包括谈判准备,谈判开局,谈判摸底,价格谈判,谈判成交。

本学习领域通过学习目标、情境导入来引导学生思考,再通过学习情境下分配的任务共同完成整个情境的学习。在每个学习任务里,通过“知识准备”环节的学习掌握商务沟通及谈判的理论基础,并通过完成小组演练中设定的汽车企业销售或服务环节,增加实战体验和经历,从而进一步掌握理论知识。

本书由刘韵担任主编,庞锐商学院的常琳和李楠以及湖南信息职业技术学院的张利参与编写。在本书的编写过程中,机械工业教育发展中心主任陈晓明、教育部职业技术教育中心研究所研究员姜大源、德国工商大会(IHK)上海代表处职业培训与教育总监白丽塔(Britta Buschfeld)等给予了指导并提出了许多宝贵意见,在此深表感谢。

由于编者水平和能力有限,书中难免会出现一些不足与错误,敬请广大师生谅解和批评!

编 者

2014年1月



目 录

序(一)	
Vorwort	
序(二)	
前言	
学习情境 1 谈判准备	1
任务 1 体验商务沟通技巧	3
知识准备	3
小组演练	10
任务 2 进行谈判前准备并拟定谈判议程	13
知识准备	13
小组演练	18
学习情境 2 谈判开局	21
任务 1 制造合理的谈判气氛	23
知识准备	23
小组演练	35
任务 2 制定谈判开局的策略	38
知识准备	38
小组演练	42
学习情境 3 谈判摸底	45
任务 1 运用技巧制定开场陈述	47
知识准备	47
小组演练	53
任务 2 运用提问及回答技巧进行谈判摸底	56
知识准备	56
小组演练	60
任务 3 运用谈判摸底策略	62
知识准备	62
小组演练	64
学习情境 4 价格谈判	67
任务 1 制定报价策略	69

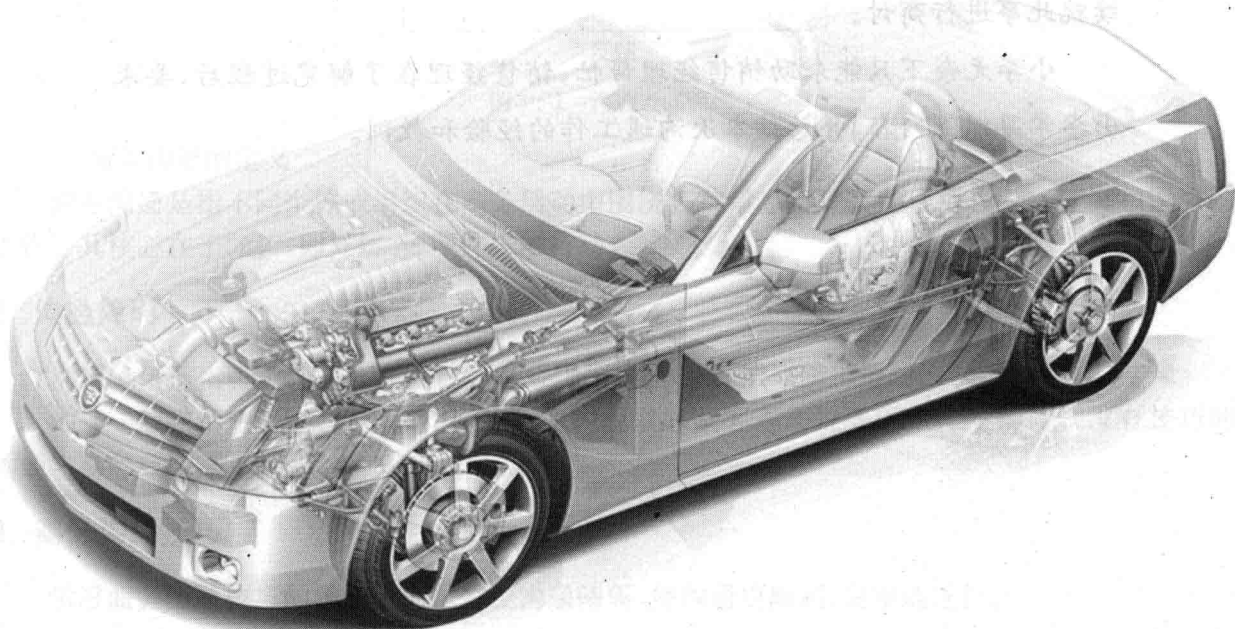


知识准备	69
小组演练	76
任务2 制定讨价还价策略	78
知识准备	78
小组演练	84
学习情境5 谈判成交	87
任务1 制定促进成交的策略	89
知识准备	89
小组演练	94
任务2 双方拟定合同	96
知识准备	96
小组演练	107
代跋	109

学习情境 1 谈判准备

学习目标

1. 能够运用商务沟通的基本技巧；
2. 能够完成商务谈判开始前的准备工作；
3. 能够拟定谈判议程。



自我介绍

6~8人为一组,选出组长,准备5分钟,用一句话介绍一下自己的姓名及优点,填入表1-1中。

表1-1 自我介绍

姓名	
优点	

情境导入

小李是某4S店销售顾问,客户张先生两周前在小李处订购了一辆新车,订单到期日为明天。但由于物流在运输途中遇到高速公路封路,故原本今天下午就能到的新车将延迟三天才能到店,张先生的新车也在这批延迟的车辆名单中,小李打算在下午见面时告知张先生此事。

下午张先生如约而至,整个沟通过程很不顺利,张先生不愿与小李继续就此事进行商讨。

小李无奈下只能求助销售经理帮忙,销售经理在了解完过程后,要求小李学习以下内容,并总结本次沟通工作的经验和教训。



任务1 体验商务沟通技巧

学习目标

体验基本的商务沟通技巧。

学习内容

1. 商务沟通内容概述；
2. 商务沟通基本技巧。

知识准备

1. 商务沟通的概述

1) 正确的沟通方式

沟通并不是一个简单的“一方说，另一方听并执行”的过程，这样的结果往往是不理想的。

沟通是一个双向交流、相互反馈的过程。发送方将信息传递给接收方，接收方将理解的信息内容反馈给发送者，发送者对接收方的反馈信息进行补充、修改或确认，再反馈给接收方，如此反复循环，达到双方目标一致。沟通方式如图1-1所示。

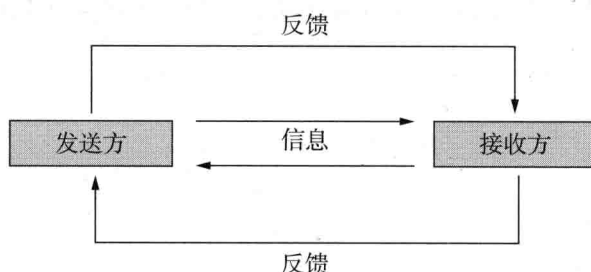


图1-1 沟通方式简图

2) 商务沟通的定义

商务沟通是指不同个体或组织在商务活动中围绕各种信息所进行的传播、交换、理解和说服的工作。其核心在于“通”，即开解、说服并采取行动。

2. 沟通障碍

沟通障碍是指影响沟通双方信息传递，导致沟通信息无法完整理解的因素。

沟通一般受情绪、背景差异、措辞不当、主观因素以及客观环境等因素产生障碍。没有技巧的沟通容易导致沟通不畅。

3. 商务沟通技巧

学习商务沟通技巧的目的是为了避免沟通障碍，使沟通更顺利、完整地进行。



1) 沟通前准备

要有效地进行沟通,就必须明了沟通的基本内容,并进行细致的分析及准备。

沟通前的首要工作就是沟通前准备,准备包含的内容如图 1-2 所示。

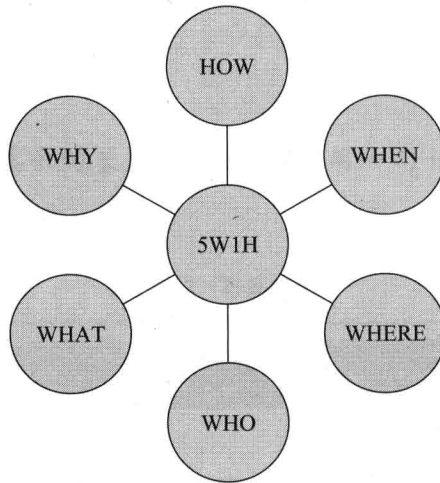


图 1-2 5W1H 基本图形

(1) WHY(为什么)

是指沟通的目标或目的。如果目标不明,整个沟通过程就会不如人意。

沟通的目的有告知、说服、影响、教育、慰问、娱乐、劝导、解释、刺激、启发等。

(2) WHAT(何事)

是指沟通的主题,即沟通的内容,包括沟通活动精密围绕的核心问题或话题,并充分结合肢体及语调表达。

内容分析:

- ① 我到底想谈什么?
- ② 我需要讲什么?
- ③ 他们需要了解什么?
- ④ 哪些信息可以省略?
- ⑤ 哪些信息必须采用,以做到沟通内容清楚、有建设性、简明扼要、正确、完整。

(3) WHO(何人)

是指沟通的对象。

对象分析:

- ① 沟通对象是谁? 属于哪一类人群?
- ② 他们的性别、年龄、种族、民族、受教育程度、地位、身份、职业、经历如何?
- ③ 沟通对象对沟通信息了解多少?
- ④ 沟通对象对沟通本身和沟通信息的内容持什么态度? 欢迎还是排斥? 会如何反应?

(4) WHERE(何地)

是指沟通的地点,即沟通活动发生的空间范围,包括地理区域、特定场所和室内布置等。

地点分析:

- ① 要让沟通对象感受到重视,安静独立的空间;
- ② 选择能让对方感到舒适,并在心理上能尽可能放松警惕的地点。



(5) WHEN(何时)

时间对沟通效果的影响非常复杂,是受多方面影响的。沟通时间的选择最好是在自己做完准备后,并且沟通对象觉得方便时。

时间分析:

- ① 不同的人在作息规律上存在很大差异;
- ② 不同的人具有不同的时间观念;
- ③ 不同的时间会影响人们对信息的理解。

(6) HOW(如何)

是指实现沟通目标的手段,应使用技巧掌握主动权。

考虑因素:

- ① 信息的表现形式,如文字、图片、多媒体、身体语言以及为信息成功传递的一些证明材料等;
- ② 沟通媒介、口头沟通及书面沟通;
- ③ 采取什么样的语气及表达风格,如庄重、轻松等;
- ④ 应当避免哪些词汇、动作;
- ⑤ 如何布置和安排沟通的场所;
- ⑥ 沟通的时间选择上要注意哪些事情;
- ⑦ 解决方案的准备。

在对沟通过程进行计划时,应该根据不同的情况选择最合适的表达方式。

【案例分析】

以情境导入的案例为例,假如现在我们就是销售顾问小李,当我们知道客户张先生的车将在3天后到店,明天给不了车的这一情况后,在与张先生沟通前,我们就要先制定5W1H准备表,准备完成后与张先生沟通。准备内容如表1-2所示。

表1-2 5W1H准备表

沟通目的	解决车辆延迟到店问题
沟通内容	客户张先生所订的新车在物流运输中遇到高速公路封路,无法在张先生订单日期前到达,告知张先生此情况,并共同商量解决方案
沟通对象	客户张先生,在签单时张先生提过他着急用车,原因是他的旧车即将要过户,自己做生意很需要车,希望订单车辆早日能到
沟通时间	张先生来店后
沟通地点	单独洽谈室,VIP客户休息室
沟通方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 据消息说车辆三天后到,想办法联系货运司机询问具体位置,在与张先生交谈中告知他,这样能让他放心,让他相信三天后确定能到达,并站在张先生的角度急他所急,不能表现出无所谓的态度。 2. 查询库存,有没有张先生所订的同一配置的其他颜色的车型,或者同一颜色的其他配置车型,可供张先生选择,如果张先生同意更换颜色,可以立马提车。 3. 与销售经理沟通,如果客户坚持要求按合同执行,公司能给予支持的预备方案。 4. 与销售经理沟通后,销售经理表示,考虑到客户延迟三天提车的损失,我们提供两个方案: <ol style="list-style-type: none"> (1) 张先生三天中所产生的交通费,公司承担。 (2) 公司可以提供一辆工作车及一名司机供张先生使用三天。 5. 为张先生提供小礼品以表达歉意