**课程名称**

**干系人管理**

**课程背景：**

美国项目管理认证委员会主席Paul Grace曾说："21世纪的社会，一切都是项目，一切也必须将成为项目"。美国项目管理协会执行总裁Virgil Carter先生也指出：“随着全球经济的一体化以及科学技术的日新月异，项目管理作为一次性创造活动的管理模式，已成为适应新经济时代最具生命力的管理工具之一。”

项目管理中的客户管理是项目成败的关键，在项目中你是否遇到了以下问题：

* + - 抓不准客户的需求，更不能理解客户需求背后的需求
    - 客户需求多，要得急，什么都要，但资源有限，怎么办，
    - 现场实施人员闷头苦干，但客户不知道他干了什么
    - 费了好大劲做了一个客户要的功能，但不知道如何做价值呈现，让客户感动
    - 遇到客户领导来视察项目，不知如何做好项目汇报，体现项目价值
    - 为客户做好一单，但接不到后续的项目，之后项目组怎么办

这堂课就是来梳理这些问题，帮助你更好地在项目中管理客户。

**课程收益：**

1. 学会有效地管理客户需求，从干系人这个需求的源头开始分析，做好需求的获取、分析和确认，并能妥善处理客户变更。
2. 提升学员在项目中获得客户认可的能力， 良好的沟通是基础，学会通过传递产品价值，管理客户期望和妥善处理客户异议获得客户认可。
3. 帮助学员挖掘新项目机会，做事先做人，在做好自己的同时，要始终关注客户的方方面面，学会通过了解客户动态和深挖现有需求来发掘项目机会。

**课程特点：**

1. 通过丰富的案例和练习来帮助学员理解和掌握。
2. 通过游戏化学习活跃课堂气氛，寓教于乐。

**授课对象：**

* 事业部总经理
* 部门经理
* 项目管理骨干人员

**授课时间：**

2天

**授课方式：**

游戏化学习，场景化学习，案例分析，视频教学，小组讨论及PK，以学员实际项目做练习

**培训内容：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **培训模块** | **目录** | **内容** |
| 有效管理客户需求  （第一天） | 需求的来源—项目干系人分析 | 如何有效识别干系人 |
|  |  | 分析干系人5要素 |
|  |  | 制定干系人管理策略和措施 |
|  | 客户需求分析 | 需求分析对项目的影响 |
|  |  | 客户的二维需求 |
|  |  | 对项目“业务目标”的深刻把握 |
|  |  | 需求的分析和优先级排序 |
|  | 需求的确认和认可 | 需求的审查和认可过程 |
|  |  | 审核的要点 |
|  |  | 回归业务目标这个原点 |
|  | 客户变更管理 | 拥抱变化—项目唯一的不变就是“变” |
|  |  | 项目经理在变更控制中的角色以职责 |
|  |  | 变更控制七步法 |
|  |  | 尝试各种替代方案 |
| 如何获取客户认可  （第一天） | 学会做沟通好手 | 沟通交流的模型 |
|  |  | 了解对方的沟通风格和应对 |
|  |  | 沟通三力之一：倾听力 |
|  |  | 沟通三力之二：提问力 |
|  |  | 沟通三力之三：说服力 |
| 如何获取客户认可  （第二天） | 传递价值获得认可 | 做懂客户的人 |
|  |  | 做精产品的人 |
|  |  | 基于FAB的价值呈现 |
|  |  | 做好项目绩效报告 |
|  | 管理期望获得认可 | 影响客户期望值的因素 |
|  |  | 合理引导客户期望值 |
|  |  | 期望管理是承诺管理 |
|  |  | 降低客户期望值的方法 |
|  | 处理异议获得认可 | 产品出现问题怎么办 |
|  |  | 面对客户挑剔怎么办 |
| 如何挖掘新项目  （第二天） | 在日常接触中稳固客户关系 | 始终展现你的专业性 |
|  |  | 建立和维护客户档案 |
|  | 如何挖掘新需求 | 从变更中寻找新机会 |
|  |  | 深挖现有需求的技巧 |
|  |  | 了解客户业务动态主动建议 |