

高效沟通技巧大纲 (2天)

主讲：潘鹏

【课程目标】

了解什么才是高效沟通，掌握高效沟通的知识和方法。

【授课对象】

企业管理层

【课程收益】

掌握沟通的核心理念，学会沟通的原理及方法，并能够在实践中运用高效的沟通技巧。

【授课形式】

讲授、情景模拟、角色扮演、视频分析、能力测试等多手段、互动式授课。

【授课内容】

第一讲 沟通理念概述

- 1、为什么“好心没好报？”
- 2、沟通前的准备
 - ◇ 我是谁？我怎么说？我说什么？
- 3、沟通的目的与理解
- 4、约哈里之窗
- 5、沟通模型解析
- 6、信息的漏斗
- 7、沟通不良的四大弊病
- 8、中国人沟通的特点
- 9、沟通的非语言空间

视频分析：

- ◇ 在云端：不同方式产生的不同效果
- ◇ 赢在中国：角色错位引发的现象
- ◇ 康熙王朝：周培公如何让下属心服

第二讲 人际沟通五字秘诀

(一) 说

- 1、说话的原则
- 2、说话的技巧
 - ◇ “冷热水”与“登门槛”的应用
 - ◇ 查尔迪尼的“面子效应”
- 3、这样说最高效
- 4、如何说的让人接受？
- 5、语序的力量
- 6、掌握回应与迎合的技巧
- 7、NLP的两个实用技术
 - ◇ 五步脱困法
 - ◇ 先跟后带法
- 8、掌握有分寸的交际沟通十忌

视频分析：

- ◇ 亮剑：李云龙与赵刚的沟通方式

- ◇ 赢在中国：贺新浩与洪贵宾的纷争

(二) 听

- 1、倾听的解析
- 2、倾听的层次
- 3、倾听的障碍
- 4、倾听的要点
- 5、“听七说三”与“三一回应”原则

角色扮演：

- ◇ 正确解读对方说话的含义

视频分析：

- ◇ 小孩不笨：李老师初见学生
- ◇ 杜拉拉升职记：Rose 与杜拉拉的交锋

(三) 问

问答演练：

- ◇ 2 分钟问出一个名人来
- 1、提问的三种基本形式
 - ◇ 注意隐藏发问人感受和观点的“假问题”
 - 2、提问的技巧
 - 3、更高阶的问话技巧 —— 将批评变为询问
 - 4、避开提问的禁区
 - 5、破解难题的垫子

角色扮演：

- ◇ 面对疑难问题的破解方法

视频分析：

- ◇ 战马：阿尔伯特与父亲
- ◇ 分手男女：晚宴之后的遗憾

(四) 看

- 1、加利福尼亚大学的 7-38-55 公式
- 2、非语言沟通的重要性
- 3、非语言沟通的注意要点
- 4、观察人体语言的重要原则
- 5、肢体语言涵义图解
- 6、手势语言秘笈
- 7、眼神泄露心机
- 8、笔迹心理：一点一画看穿你

情景分析：

- ◇ 正确解读非语言沟通

图例分析：

- ◇ 人的各种肢体行为的含义

视频分析：

- ◇ 非诚勿扰：你能看出其中的端倪吗？

(五) 心

- 1、同理心的定义及作用
- 2、运用同理心的四个技巧
- 3、用同理心解读对方谈话的情境
- 4、沟通的黄金定律和白金定律
- 5、移情与同情的区别
- 6、移情的使用时机与技巧

测试分析：

- ◇ 自我沟通技能测试

视频分析：

- ◇ 赢在中国：主持人如何化解矛盾
- ◇ 杜拉拉升职记：拉拉面对搬家的困境
- ◇ 战马：乔伊的归属抉择

第三讲 组织中的沟通

- 1、管理者的时间分配
- 2、组织中常见的沟通模式
- 3、沟通模式的比较

(一) 下对上的沟通原则

- 1、下对上的八大策略
- 2、怎样与上级沟通示意图
- 3、职位差距的障碍
- 4、和上司沟通时的 15 个建议

(二) 上对下的沟通原则

- 1、下对上的八大策略
- 2、如何与下属沟通示意图
- 3、上对下沟通中要注意“猴子”

(三) 平对平的沟通原则

- 1、“部门墙”的产生
- 2、跨部门沟通的四大障碍
- 3、优秀部门主管的“真功夫”
- 4、同事间的沟通示意图
- 5、平对平的八大策略

(四) 组织冲突中的沟通与协调

- 1、托马斯—基尔曼冲突解决模型
- 2、不同的情况下需采用的处理方式
- 3、避免冲突的三种方式
- 4、“模糊焦点”的化解艺术
- 5、双赢的五个步骤

视频分析：

- ◇ 李小龙：伊诺博士的冲突处理
- ◇ 杜拉拉升职记：交锋的对错？

- ◇ 西游记：八戒智请孙悟空的技巧分析

第四讲 实用沟通技巧简介

- 1、职场中掌握有分寸的交际沟通十忌
- 2、“雪中送炭”的八句话
- 3、观点讲清楚，理由讲明白
- 4、“鬼谷子”的智慧
- 5、赞美的艺术
- 6、遇事沟通到底怎么说
- 7、工作沟通中的“铁律”

视频分析：

- ◇ 非你莫属：张绍刚 PK 海归女刘俐俐
- ◇ 赢在中国：选手吴雨霞的晋级之路
- ◇ 卡特教练：如何让队员绝地反击？