

《基于心理的高效沟通技巧》

【课程背景】

二十一世纪是一个充满激烈竞争的世纪，作为一名成功的职场人士，特别是在金融业竞争中，不仅要有应对问题、困难和挫折的能力，还要与客户、同事、合作伙伴建立良好的人际关系。因此，提升我们的沟通艺术、运作好人际关系，就成为我们事业成功的重要环节。沟通并不是一种本能，而是一种能力。也就是说，沟通不是人天生就具备的，而是在工作实践中培养和训练出来的。也有另外一种可能，即我们本来具备沟通的潜在能力，但因成长过程中的种种原因，这种潜在能力被压抑住了。从年轻开始，就要注意训练自己讲话得体，表达贴切，如此，做管理时面对很多人，就会非常容易取得人家的好感。别人对你的问题是否能够理解，对你的想法是否能够接受，这完全靠沟通去取得成果。如果人一生当中想要出人头地，一定要学会沟通。

【授课时长】

1天（6小时/天）

【授课方式】

理论讲授 50%、互动案例讨论 20%、练习 20%、经验分享、答疑 10%

【授课对象】

中基层主管、核心骨干

【课程特色】

- 1、**实战性**：课程使用工作实际问题、矛盾冲突作为案例，现场模拟，分组研讨，讲师总结。
- 2、**对抗性**：培训本身就是一场竞争，分组对抗，成果分享，协作配合，最终获胜。
- 3、**互动性**：理论讲授、实战演练、案例讨论、游戏、分享、答疑全程互动。
- 4、**精致性**：实行小班制授课，设计精当，配备专业助教、设备、会场，安排适宜，科学合理。
- 5、**权威性**：本课程符合国内企业实际，引用国际同行先进成果和授课方式，经验丰富，课前进行需求调研，真正了解客户需求，切合需求。

【课程大纲】

- 1 有效沟通的基本认知
 - 心理与人际沟通
 - 学习沟通的重要性
 - 案例：美国记者演讲。

- 如何理解沟通 案例：哈雷彗星。
- 沟通的基本问题：心态
- 沟通的基本要求：主动
- 沟通的基本原理：关心
- 沟通的基本流程
- 沟通的四大目的
- 2 沟通的方向与提问技巧
- 往上沟通：有“胆” 案例及分析
- 你的上司怎么看你？你该如何做？
- 自动报告你的工作进度。
- 对上司的询问，有问必答，而且清楚。
- 充实自己，努力学习，才能了解上司的言语。
- 接受批评，不犯三次过错。
- 不忙的时候，主动帮助他人。
- 毫无怨言地接受。
- 对自己的业务，主动提出改善计划。
- 水平沟通：有“肺” 案例及分析
- 同事沟通：有“心” 案例及分析
- 客户沟通：真诚

情景模拟：沟通图形案例。

- 有效沟通的技巧--沟通中的有效提问
- 开放式提问目的及方法 案例分析
- 封闭式提问目的及方法 案例分析
- 3 沟通中利用心理学六大原则与体态语言
- 互惠
- 承诺和一致
- 社会认同
- 喜好
- 权威
- 短缺
- 洞察体态语言：肢体表情，面部表情，语调
- 案例：如何处理客户的投诉。（具体方法的应用。）
- 用心察觉：外审与内省
- 魅力表达：赞美，感恩，行动
- 同感共情：换位思考

案例：情绪控制：EQ 认知与马斯洛需要层次理论

- 4 如何克服沟通的障碍？
- 利用反馈---如何做到的建议方法
- 简化语言---如何做到的建议方法
- 主动倾听---如何做到的建议方法

案例：西游记四师徒分析。

- 5 沟通中注意对方的四个方面
- 地域
- 血型：A，B，AB，O 型血的特征

家庭环境

出生时间

6 沟通的积极方式与行为语言

沟通的积极方式

基本型：直截了当地说出自己的想法或意见。

谅解型：同情对方，但仍说明自己的需要。

提示型：指出过去的承诺与现况有所出入。

直言型：提醒对方，他的行为对你有不良影响。

警戒型：告诫对方若不改邪归正，会有什么后果。

询问型：希望了解他人的立场、感受或愿望。

行为语言

A. 领域行为

B. 礼貌行为

C. 保护或伪装行为

D. 暗示行为

课程小结

备注

在合作中，本大纲会根据客户的实际需要，进行修改，增减课程内容。