

银行柜员有效沟通

第一部分

一、周哈里窗:

- 1、共享区 (开放我)
- 2、学习区 (盲目我)
- 3、沟通区 (隐藏我)
- 4、盲区 (未知我)

二、沟通漏斗:

你心里想的 100%

你嘴上说的 80%

别人听到的 60%

别人听懂的 40%

别人行动的 20%

三、人际沟通风格类型:

- 1.和蔼性 (沙僧) : 自然随和, 响应他人。过于迎合, 缺感染力。
- 2.分析型 (唐僧) : 冷静理性, 观察力强。谨慎刻板, 过于敏感。
- 3.表达型 (八戒) : 热情活泼, 积极参与。过于兴奋, 不够严肃。
- 4.控制型 (悟空) : 思考周密, 有判断力。咄咄逼人, 太爱干预。

给四种类型一个建议:

- 1.分析型: 这是对的
- 2.支配型: 对不起!
- 3.和蔼型: 不!
- 4.表达型: 你怎么啦?

第二部分: 沟通的五种态度

一、开口说话的四种境界:

第一种境界: 开口就烦人

第二种境界: 开口就伤人

第三种境界: 开口就乐人

第四种境界: 开口就服人

三少说: 宗教信仰少说、色情笑话少说、敏感话题少说

二、沟通常见的三个目的

1.说服对方完成任务

2.表达感情建立关系

3.说明事情传递信息

三、沟通的三个环节

1.表达: 结构化, 清晰准确, 传达真实信息, 避免遗漏。

2.倾听: 把握住对方表达的重点, 要能听出弦外之音。

3.反馈: 及时确认, 既要说明你听懂了, 也要让对方听懂。

四、沟通的主要障碍

1.传递方

用词错误，辞不达意
咬文嚼字，过于啰嗦
不善言辞，口齿不清
只要别人听自己的
态度不正确

对接收方反应不灵敏

2.传递管道

经过他人传递而误会

环境选择不当

沟通时机不当

有人破坏、挑衅

3.接收方

先入为主（第一印象）

听不清楚

选择性地倾听

偏见（刻板印象）

光环效应（晕轮效应）

情绪不佳

没有注意言外之意

五、沟通的两种方式

1.语言：口头、文字、符号、图片、表格等

2.非语言：动作、眼神、语气、手势、表情、音调等

切记：很多时候非语言比语言更为真实有效

六、三个因素影响沟通的有效性

1.用字遣词：7%

2.声音、语调：38%

3.表情动作：55%

七、身体语言比语言更可信

1.沟通行为 1-说：

急事，慢慢地说；

大事，清楚地说；

小事，幽默地说；

没把握的事，谨慎地说；

做不到的事，不要乱说；

伤害人的事，不能说；

开心的事，看场合说；

伤心的事，不要见人就说；

别人的事，最好别说；

现在的事，做了再说。

2.沟通行为 2-听：

发掘弦外之音

寻求理解他人

鼓励他人表达

不要打断对方

表现有兴趣聆听

不要轻易下结

聆听五技巧：点头微笑、重复内容、提示问题、归纳总结、

表达感受

3.沟通行为 3-问：

问题禁忌

(1)、压制性问题

(2)、揭短性问题

(3)、臆测性问题

(4)、强制性问题

(5)、隐蔽式问题

(6)、居高性问题

问的一般流程：支持、发问、总结、反应、重复

八：挖掘客户四个问题

1.状况性问题

2.问题性问题

3.解决性问题

4.暗示性问题

第三部分、

一、造成沟通困难的十大因素

1.缺乏自信 2.先入为主 3.时间不足 4.失去耐心 5.条理不清 6.记忆有限 7.判断错误 8.准备不足 9.情绪不好 10.语言不通

二、沟通的个人障碍

1.职业背景 2.地位差异 3.来源信度 4.认识偏差 5.过去经验 6.情绪影响

三、沟通三要、三不要

赞美与鼓励的话要说

感激与幽默的话要说

与人格有关的话要说

没有准备的话不要说

没有依据与数据的话不要说

情绪欠佳的时候不要说

四、有效沟通原则

1.使用对方的语言

2.察觉对方的期望

3.发掘对方的价值

4.输送恰当的讯息

五、提升沟通八部曲

1.讲述：提高说话条理性

2.叙述：增强你的说服力

3.表达：提高个人影响力

4.讨论：迅速融入团队

5.汇报：实现快速晋升

6.陈述：练就出口成章

7.解释：有效避免误解

8.回应：击败挑衅观点

六、有效沟通三方法

1.垫子：缓解双方的紧张关系

2.钩子：获得关键的谈话优势

3.格子：按照你的思路去沟通

七、有效沟通的四大秘诀

1.自信 2.赞美他人 3.真诚 4.善待他人