

《银行情境沟通技巧》

【课程背景】

职场中，沟通的重要性不言而喻。懂得与不同的人进行良好交流能自己的工作带来巨大的帮助，积极而有效的沟通能为职场人营造一个良好的人脉关系，掌握一些职场上的沟通技巧往往能使事业更上一层楼。那么，职场上到底如何和不同的人进行沟通？

【课程收益】

- 掌握情境沟通的意义，障碍和原则。
- 学习情境沟通的非语言技巧。
- 学习情境沟通的语言技巧、语言表达的重点与呈现。
- 学习情境沟通的角色与方式，人际互动的冲突与管理。
- 掌握情境沟通在跨部门沟通中的应用
- 掌握冲突管理的策略与技巧

【课程对象】

支行长；理财经理；理财顾问；客户经理；个贷经理；个人客户经理；个人业务顾问；大堂经理；综合柜员等营销职能人员。

【课程时长】

2天(6小时/天)

【课程老师】

金玉成老师

【课程形式】

互动讲授+引导式教学+案例分析+小组研讨+实战演练

【课程大纲】

一、情境沟通对网点的重要性

- 1、组织运作要义
- 2、沟通能力强的人更善于管理；
- 3、优秀员工必备的三大能力：沟通、协调、信任
- 4、新经济时代的信任建立
- 5、改变的循环

案例研讨：他为什么成功？

小组讨论：如何培养三大能力

二、情境沟通的意义与原则

- 1、认识沟通

- 2、情境沟通的真谛
- 3、情境沟通的三大种类
- 4、沟通的目的
- 5、情境沟通的基本程序
- 6、情境沟通的障碍分析
- 7、有效的情境沟通应注意的要点
- 8、情境沟通的 12 个基本技巧
 - 倾听的艺术
 - 表达的技巧
 - 语言表达的技巧
 - 非语言表达的技巧
 - 超语言表达的技巧
 - 回馈的方式
 - 同理心的运用
 - 尊重的遣辞用语
 - 情境沟通的模式
 - 理性沟通的习惯建立
 - 非理性沟通的省思
 - 客观周延且正向思维的沟通习惯

小组研讨：为什么总是和客户说不到一起

三、情境沟通的角色与方式

- 1、上对下的沟通—教导与激励（对下属）
- 2、下对上的沟通--报告与建议的技巧
 - 陈述意见、抱怨与批评
 - 除非上司想听，否则不要说
 - 勿原封不动呈送主管
 - 将资讯消化整理,重点摘要
 - 分析问题，思考解决之道
 - 提出具体建议，非问如何处理
- 3、平行的沟通—会议与协调
- 4、对外的沟通
- 5、应对进退的沟通

6、抱怨处理的艺术

四、情境沟通的技巧

1、认识自我及风格

2、揭开自我风格的面纱

3、各种风格的行为偏好分析

4、各种风格的沟通模式分析

5、如何有效使用人际风格

6、揭开自我风格的面纱

- 行为调整原则
- 风格调整的发展策
- 风格在沟通上的运用
- 不同风格的人在沟通上的偏好
- 如何与不同风格的人沟通
- 如何说服不同风格的人

小组讨论：如何快速识别不同风格的人，并且匹配相关的沟通风格

五、情境沟通在组织中的应用-跨部门沟通的要点

1、认识跨部门沟通

2、跨部门沟通的意义和方式

3、跨部门沟通的方式，障碍和原则

- 尊重和欣赏
- 自我与自我满足；
- 人希望透过别人的赞赏以满足自己；
- 尊重人，欣赏人是沟通的诀窍
- 正确评价自己和别人
- 你能真心的欣赏其它部门的同仁吗？
- 换位思考
- 其实谁都有理
- 双赢思维

4、换位思考是主管的必备能力之一

- 知己知彼
- 经理人看专业知识
- 经理人看专业知识和专业以外的知识

- 了解与你跨部门沟通部门的运转最为重要

六、跨部门沟通的关键技巧

1、跨部门沟通的问题根源

- 对于结果的预期不同
- 被动等待讯息
- 相互排挤的工作要求
- 上情无法下达，下情无法上达
- 部门权限之间交叉地带的事该不该管？

2、有效的进行跨部门沟通的五大重点

- 强化全局视野
- 选择适当的沟通方式
- 运用对方的思考逻辑
- 尊重他人的主导权
- 争取高层的支持

3、情境管理沟通的五大能力

- 知道沟通渠道的能力
- 知道沟通结构的能力
- 掌握策略关键点的能力
- 长期而全面布建关键点的能力
- 保持适度距离的能力

七、冲突管理的策略与技巧

1、冲突管理的策略

2、评量的标准

- 对组织效益的贡献
- 社会需要的满足
- 组织成员的精神需要
- 影响策略运用的因素

3、冲突的起因

- 相互依赖程度
- 实力的对比
- 问题的复杂性
- 双方的交往关系

4、处理冲突的5种行为风格：竞争、回避、迁就、合作、折衷

5、冲突解决的方法：

- 官方命令
- 改变人的因素
- 改变结构因素
- 沟通
- 谈判
- 第三方干预
- 第三方顾问
- 成员轮换
- 目标与知识共享

八、课程回顾与研讨