

有效沟通与表达技巧

课程背景：

客户服务过程就是有效的沟通过程，有效地沟通过程就是高效的客户服务过程！

沟通能力的好坏，直接影响着每个客服人员在人生事业上的发展！

——因低效沟通而造成低效客户服务，严重削弱了组织内部效率！

——为什么沟通总是障碍重重？

——什么总实现不了我们期望的沟通效果？

——如何使沟通变得更加有效？

——低效沟通问题的症结又在哪里呢？

针对以上问题，本课程系统介绍有效沟通的相关基础理论和分析方法，通过个性化案例分析，为您提供高度可操作性的指导，力求帮您解决实际应用问题。

课程目标：

- 1、提高客服人员沟通能力，提高工作的幸福指数
- 2、提升客服人员的幸福指数
- 3、提升客服人员处理客户投诉能力
- 4、疏导客服人员与员工情绪，提高客诉处理能力；
- 6、收集信息、使团队状况共有；
- 7、增进人员彼此了解、改善人际关系。

你可收获（技能篇）

- 1、职业性格认知测试
- 2、同理心法
- 3、预先框示法
- 4、终极利益法
- 5、身份定位法
- 6、赞美批评法
- 7、额外收获法
- 8、我的声明法

9、对比法

10、先跟后带法

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：客服人员

课程特点：感性讲授、理性点评、案例分析、应用比对、量表测试、工具应用。

授课老师：沈丹阳

课程大纲：

引言：收集沟通中常见的问题

第一讲：有效沟通的基本原理与方法

一、沟通的目的和要义

1、学习沟通技巧的重要性

2、沟通的定义和本质

3、沟通的三大载体

4、影响沟通的三要素

二、沟通过程中常见的三个障碍

1、认同障碍

2、理解障碍

3、影响障碍

4、游戏：每日 1P

5、如何做一个受欢迎的人？

6、反馈与反馈技巧

三、沟通时的表达技巧

1、沟通时的表达技巧：说的能力

 视频欣赏：师傅与徒弟

 视频研讨：半月传

 思考：你的启示是什么？沟通时到底该怎样表达？

2、激励让别人表达的能力：听的艺术

 听的五大层次

 倾听的两层含义

倾听的三大内容

倾听时 10 个关键点

倾听时的反馈技巧

3、倾听时的探寻艺术：问的能力

问题的种类和用途

启发式询问技巧

4、因人而异的沟通技巧：看的能力

性格色彩

九型人格

5、小结：沟通的黄金法则、白金法则

第二讲：有效沟通的实战技巧

1、与上司沟通技巧

与上司沟通六大障碍

接受上司指示的五大要点

如何正确的向上司汇报工作

让上司接受建议的技巧

案例研讨：遇见自己意见与上司不一致时，如何进行有效沟通？

2、与同级沟通技巧

彼此尊重，先从自己做起.

易地而处，站在彼的立场.

平等互惠，不让对方吃亏.

了解情况，选用合适方式.

如有误会，诚心化解障碍.

知己知彼，创造良好形象.

3、与下属沟通技巧

与下属沟通常犯的错误

向下属下达命令的要点

如何向下属推销自己的建议

如何处理下属的反对意见

与下属沟通的八大规则

4、电话处理客诉的沟通艺术

第三讲：高效沟通常出现问题的解决之道(案例研讨)

- 1、屡次沟通没有结果怎么办？
- 2、遇到一些同事说一套做一套怎么办？
- 3、大家都是平行部门，不配合怎么办？
- 4、对其他部门工作不了解，甚至持否定态度怎么办？
- 5、本位主义（袒护下属，保护部门利益）怎么办？
- 6、互相推脱责任，只知道抱怨和投诉怎么办？
- 7、各部门对同一问题有不同的看法怎么办？
- 8、沟通没有理想的结果，但是事情又不能耽搁，怎么办？
- 9、关系到几个部门，各部门就会踢皮球，扯皮，怎么办？

本节你必须亲自参与，头脑风暴法，找出问题的解决方法

学员分享，老师点评

以上问题可以根据客户需要适时调整

第四讲：360°沟通的8种常用方法

会议法

预先框示法

终极利益法

身份定位法

赞美批评法

额外收获法

我的声明法

先跟后带法

本节你将学会沟通的8种关键方法，只讲方法案例，不讲太多原理，需要您的亲自体验，才能真正掌握沟通技巧。

案例分析：国内部分企业360°沟通

反思：列举行动计划，并执行。

课程答疑：沟通创造价值