

沟通与演讲技巧

(一) 沟通技巧篇

【课程背景】

- 1、说对话才能做对事。而沟通，不仅仅是说话；无论是在战略执行中，还是在商务谈判中，甚至同事关系的处理方面，良好的沟通是前提；智慧、专业技术
- 2、经验只占成功因素的 25%，其余 75% 决定于良好的人际沟通。
- 3、在公司里，员工和中级主管花在内部沟通的时间大约占其工作时间的 40~50%，而对于高层主管，这个比率会更高。
- 4、如何提高公司内部沟通的有效性以改善运营效率呢？怎样才能打破门墙，克服部门间的沟通障碍，让员工发挥一加一大于二的功效？
- 5、各部门像一座座孤岛，只顾自家门前雪。现在，是直面这些严峻问题时候了，本课程为您带来新思维方式与行为模式。

【培训收益】

- 掌握自己的沟通现状，了解沟通过程模式及沟通的障碍；
- 深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性，学会与不同部门成员是发展合作关系而不是竞争关系；
- 分析跨部门沟通的主要障碍、困难、冲突起源及根本原因；
- 了解企业内部跨部门沟通协作的不败法则，掌握成功沟通的必备技巧；
- 学习有效处理部门间冲突的技巧，透过理解与服务达到双赢，从而全面提升企业工作绩效。

【课程长度】

一天或二天，计 6 个小时/12 小时；上课时间：9:00-12:00 与 13:30-16:30。

【课程大纲】

【第一讲】沟通认知

沟通的基本原理

何谓沟通

沟通三大要素：

- 1、明确的目标

- 2、信息、思想和情感
- 3、以求达成共同的协议
- 4、沟通的态度
- 沟通三个环节
- 倾听、表达、反馈

体验游戏：集体作画

【第二讲】学会倾听、发问、反馈

- 1、单向沟通与双向沟通的比较
 - 2、倾听的5大层次大病症
 - 3、如何提高倾听技巧
 - 4、同理心倾听
 - 5、沟通中说的技巧
 - 6、沟通时发问的语言使用技巧
 - 7、说服他人时的句型使用技巧、开放式问题与封闭式问题的使用；
 - 8、超级铂金沟通法则
- 关于反馈、沟通过程中为什么要反馈？怎么进行反馈？

【第三讲】克服沟通中的各类障碍

- 1、影响沟通的因素
- 2、沟通目的不明确
- 3、过早做出假设
- 4、凭过去经验沟通
- 5、克服环境干扰
- 6、应对文化差异的影响

【第四讲】如何与不同行为风格的人沟通

- 1、人际行为风格解析
- 2、人际行为风格的几种分析角度
- 3、了解个人沟通风格
- 4、不同沟通风格的沟通技巧

【第五讲】与不同方向的沟通对象沟通的注意点

- 1、与上司沟通（复命、汇报、提建议、商讨问题、开会等）
- 2、与下属沟通（命令、批评、讨论、组织开会等）
- 3、与同事沟通（求助、帮助、合作等）

4、冲突的处理和避免

(二) 演说技巧篇

课程背景：

许多职场人士，当他们需要上台演讲、发表意见、产品演示、论文发表、或仅仅站出来沟通的时候，就不能发挥他们本身具备的才能。个人能力因为不能很好的表达而遭到破坏。商务演讲，对职场人士的成功极其重要，正日益成为职场人士必备的素质之一。很多人因缺少表达与演讲能力的训练，说话没有重点，语句顺序混乱，他们常对此感到烦恼。没有掌握沟通与表达技巧，不能清晰表达自己的意图；不了解自己的表达能力，不知如何准备演讲的内容；没有清晰的逻辑思维，不知如何用最短的时间讲清重点。

针对以上问题，《演讲技巧》课程，系统地进行演讲能力训练，让学员掌握实用、有效的各类演讲技巧，克服演讲中的紧张情绪，帮助您成功应对各种报告、发言，实现充满个人魅力的商业演讲。

课程收益：

- 理解演讲的概念、特征及功能，树立重视演讲的观念，纠正“沉默是金”的片面看法与做法；
- 切实把握塑造演讲主体形象的基本要求，并以此要求提高自己的内在修养和美化自身的外在形象，战胜紧张,增加自信；
- 掌握听众的一般心理规律和特点，能够迎合听众心理，提高演讲活动的成功率；
- 牢固把握演讲的基本原则，并能在现实活动中加以遵守和应用，能更有效的处理提问和回答问题；
- 学习一些言语交际技巧和典型案例，并以点带面提高言语交际能力，塑造并维护公司的整体形象。

【课程大纲】

第一部分：商务演讲部分

一、什么是演讲？

二、什么是商务演讲？

商务演讲包含了各类的会议、商务电话、业务简报、客户服务电话、争取新业务及新客户时的口头推销，甚至还包含应征工作时的面试。

三、商务演讲的重要性

四、商务演讲的目的（一）

- 1、为了表达自己在某方面的认识，并与听众分享这项知识。例如：学术演说
- 2、为了让听众了解某种资讯或现象。例如：资讯展说明
- 3、为了特殊目的，企图改变听众的心意或说服对方的观念。例如：推销、新产品发布会

商务演讲的目的（二）

- 1、为了改变对方的行为或想法。例如：理念大会、公司制度宣传
- 2、为了使听众感动或高兴。例如：婚丧喜庆升迁致词
- 3、为了建立人际关系，并加深自己在对方心目中的印象。例如：自我介绍

五、演讲事前的准备工作（内容准备）

- 1、了解你的听众
- 2、决定目标
- 3、制定大纲
- 4、根据预定的讲话时间压缩你的主题
- 5、选用一种适合于你的主题和内容的结构样式
- 6、在讲话中加入具体的事实、细节和例子

六、确定目标（述职、竞聘、新产品推介）

1、说服性的演讲（竞聘）

- 成功的说服性演讲依靠逻辑诉求、情感诉求和信任
- 每种主张都要有通过谨慎调研而获得的事实、细节例子和数字的支持
- 逻辑错误会毁了一个论点

2、礼仪性的演讲

- 必须紧密地与听众的需求和需要联系在一起
- 为此类演说确定一个清晰的主题和结构
- 进行全面细致的研究和搜集；艰苦的工作是无可替代的
- 建立善意。你可以用“为你着想”的态度和情感诉求做到这一点

七、优秀提纲配方（怎么做好演讲提纲）

1、全文提纲

- 用完整的句子描述讲话的内容
- 关键词式提纲
- 用重要的词和词组来简单勾勒出讲话的内容
- 首先写下你的主题、目的、听众、听众的态度

- 然后为你的提纲搭一个框架
- 写下每项你想讲的具体内容
- 最后要修改、重新措辞或调整安排内容
- 必须用统一的字母和数字体系，内容要分层次，

八、制定大纲

- 1、选最具说服力的
- 2、选你自己感受最深的
- 3、选鲜为人知但易于理解的

九、组织内容

- 1、由浅入深
- 2、由具体事例到抽象理论
- 3、压轴戏放在临近收尾的地方或放在最后

十、开场白

- 1、无论什么方法，你的开头必须完成以下任务：
- 2、与听众建立联系
- 3、建立可信度和善意
- 4、引起兴趣
- 5、对你的讲话内容作了一个概况，介绍要点
- 6、“钩”住听众，抓住他们的注意力

十一、演讲内容要点

- 1、支持要点的论据
- 2、总结要点和论据
- 3、听众回应
- 4、转接下一要点

十二、演讲主体

- 1、不要吝啬细节、例子、统计数字、事实和其他支持性的信息。
- 2、运用过渡和其他的修辞手法来创造统一性和连贯性
- 3、内容要完整，但是既不要说到无话可说，也不要让你的听众精疲力竭

十三、总结语的技巧

- 1、回答问题
- 2、摘要目标，要点和论据
- 3、多谢听众出席

4、要简短有力总结和要求行动

十四、题外话：克服紧张情绪的技巧

十五、非语言行为

- 1、姿势
- 2、面部表情
- 3、穿着
- 4、走动与手势
- 5、眼神接触

十六、语言发声与技巧

- 1、语音清晰
- 2、声调变化
- 3、注意停顿
- 4、声音要富于情感
- 5、使用适当的词语

结语：好的演讲：有说服力、节奏感强、容易记忆。

第二部分 其他演讲相关内容及方法

一、向上级汇报工作的内容结构

- 1、如何向你的上级汇报工作
- 2、汇报工作的“三讲三少讲”原则

二、述职报告的结构组成

- 1、述职报告定义及目的
- 2、述职报告技巧

三、会议即席发言的组织语言方法

- 1、如何使你的发言能够被别人所理解
 - 使用清晰的路标
 - 采用清晰的结构
 - 遵循逻辑顺序
- 2、如何使你的发言引人入胜
- 3、如何使你的发言可靠、可信
 - 数字和统计数据
 - 专家公认的意见、案例、客户评价
- 4、如何抓住发言的机会

- 抓住最佳切入点
- 认真考虑你的观点与其他人观点之间的关联
- 展示你的自己的强项

四、产品推介的内容架构及如何做好产品的推介

- 1、关注细节；
- 2、充满激情；
- 3、加强体验度；
- 4、引导客户互动。

五、关于竞聘演讲

- 1、气势恢宏；
- 2、态度真诚；
- 3、语言简练有力；
- 4、充满自信；
- 5、敢于剖析自身的不足；
- 6、应聘成功的大胆设想与实践。

六、演讲 PPT 幻灯片设计与制作要点

1、PPT 的设计原则

- 能用短语就绝不用句子
- 多多推敲，多多锤炼
- 能用图形就绝不用文字
- 字体清晰

2、采用结构化的表达方式，重点突出，逻辑清晰，图表的使用！

3、采用丰富的辅助图片，色彩多样，适当的夸张，随机动，注意和主题的匹配！

4、适当的利用板书，思维得到放松，获得让声音做一些调整的时间！