

文亮 | 版权课程

高绩效书面沟通技巧

尴尬现状

沟通能够影响别人对你的看法,影响你的绩效,甚至会影响你的技术发挥和未来职业发展前景;

我们真的会沟通吗?

上级常有困惑：部属那里的情况不明，很是担心，总得要我去问他才说！

部属也有困惑：我该怎么做，才能让上司满意？

上级总是不满：布置下去的任务，部属完成的结果总是不如己愿！

部属也有不满：我都这么努力地汇报了，上司怎么还说我没说清楚？

也有人说，我为什么没有足够的说服力呢？

课程收益

1 现场掌握沟通核心技能，能在 10 分钟之内快速聚焦问题，

2 能够在 30 秒之内阐述一个复杂的问题；

3 掌握高效沟通的步骤和技巧；

4 提高与上司的沟通质量；

- 5 改善与下属的沟通方法；
- 6 通过沟通改善与其它部门的工作关系；
- 7 能够锤炼出强大的“说服力”赢得客户信任；

课程特色

- 1 提供全程案例教学方式，使学习效果最大化，保证案例的经典性与可靠性。
- 2 运用系统化方法研习沟通技巧，积极运用个案讨论与演练来巩固学习效果。
- 3 导师能够以娴熟的技巧来引发学员的深度思考。
- 4 安排 60%时间课堂练习，现场辅导，确保学员现场能够掌握工具的应用。

学员对象

- 1 各阶层管理人员；营销、行政、制造等企业所有各部门员工；
- 2 本课程设计可以针对不同学员对象予以调整定制，也适用于一线销售顾问、普通文员。

标准课时：1 天（6 小时|天）

主讲人：文亮-常驻地-上海

课程结构

模块 1 沟通概述	模块 2 沟通技巧	模块 3 应用策略	模块 4 课程回顾+现场演练
-----------	-----------	-----------	----------------

课程大纲

模块一：沟通概述

序 | 情境导入

小王是一名刚进入公司不久的新员工。。。。

一 | 沟通概念

1 定义：

2 要素 设定目标 达成协议 沟通内容 沟通对象

3 方式

- ◇ 语言沟通---重点提示表现形式：语言、书面、图片、其他
- ◇ 非语言沟通---重点提示肢体语言沟通的含义

二 | 沟通性质

1 基本特性：传递信息—反馈信息

2 基本手法：望-闻-问-切

- ◇ 望—观察的技巧
- ◇ 闻—倾听的技巧
- ◇ 问—提问的技巧
- ◇ 切—解释的技巧

三 | 沟通对象

0 情境导入：掰开揉碎+精准投射

1 人际风格分类

1-1 分析型：

1-2 和蔼型：

1-3 表达型：

1-4 支配型：

2 与各类人的沟通技巧

2-1 与分析型的人沟通技巧

2-2 与支配型的人沟通技巧

2-3 与表达型的人沟通技巧

2-4 与和蔼型的人沟通的技巧

四 | 课题练习

1 案例研读：不同沟通

- ◇ 与对方进行沟通时，一定要遵循“双向沟通原则”
- ◇ 了解对方的需求，沟通才能顺利
- ◇ 通过提问-引导对方，收集更多的信息

2 画图游戏：对于听者而言有什么感受？对于说着又有什么感受？

模块二：沟通技巧

序 | 情境导入

一 | 有效沟通的三原则

1 准确原则

2 逐级原则

3 及时原则

二 | 有效沟通的五种态度

1 强迫性的态度

2 回避性的态度

3 迁就性的态度

4 折中性的态度

5 合作性的态度

三 | 沟通五步骤

STEP1 事前准备

1 设立目标---应该遵循原则

2 制定计划

3 预测脚本（可能遇到的异议与争执）

对沟通中可能出现的问题和争执要进行充分评估，提前做好预案

STEP2 确认需求

可以通过“提问”与“倾听”方式挖掘对方需求

1 提问

2 聆听 目的是为了理解对方，收集更多的信息，不是为了评论

STEP3 阐述观点

如何将观点更好地表达给对方，能使对方明白或者接受。这个环节非常重要。

STEP3 处理异议

在沟通过程中遇到异议的情况很常见，这里就涉及“异议处理”的技巧。

- ◇ 技巧 1 建立同理心
- ◇ 技巧 2 忽视法--遇到为了反对而反对或者只想表现自己，微笑点头，引开话题
- ◇ 技巧 3 转移法—避免与对方针锋相对，要采取避重就轻、转移话题

STEP4 达成协议

沟通结果就是达成一个共同协议。

- ◇ 1 感谢--对客户表示感谢，使他感受到这次沟通是值得的，对他是有帮助的

- ◇ 2 赞美--对客户提到的问题表示赞美，对沟通过程中提到的重要信息表示认同
- ◇ 3 遵守—对达成的协议要严格执行,信任是沟通的前提,否则下次沟通就会非常困难。

四 | 沟通思维训练

- 1 如何结构化接受信息？
- 2 如何结构化分析信息？
- 3 如何结构化表达信息？

模块三：应用策略

序 情境导入：……

应用一 | 与同事沟通策略

情境导入：能力测试—你与同事之间的沟通顺畅吗？

一 深受同事欢迎的技巧

情境导入：小岳的错误

- 1 不要过分表现自己
- 2 要用微笑打动人
- 3 赞美是惠人悦己的事情
- 4 不传播闲话

5 不计较一己之利

6 乐于向老同事学习

7 对新同事提供善意的帮助

8 多点乐观&幽默

二 与同事沟通的技巧

1 说话出众才能脱颖而出

2 洗耳恭听是成功沟通的前提

3 会说不如会问

4 无事也登三宝殿

应用二 | 与上级沟通策略

一 向上司请示汇报的技巧

1 主动汇报工作

2 向上司请示汇报的程序

3 请示与汇报工作的基本态度

二 说服上司的技巧

1 选择恰当的机会

2 使用事实与数据

3 设想上司质疑，提前做好预案

4 面带微笑、充满自信

5 尊重上司，切勿冒犯

三与上司沟通的艺术

1 说话的艺术

2 倾听的艺术

3 提问的艺术

4 应对棘手问题的技巧

- ◇ 上司出错时怎么办？
- ◇ 上司错怪你怎么办？
- ◇ 上司对你的承诺没有兑现怎么办？
- ◇ 上司老让你干额外的工作怎么办？

应用三 | 与部属沟通策略

情境导入：你与部属沟通能力怎么样？

一下达命令的技巧

1 正确传达命令意图

2 如何使部属积极接受命令

二 赞扬部属的技巧

1 必须要真诚

2 内容要具体

3 场合要恰当

三 批评部属的技巧：三明治批评方式，先赞美---再批评---后鼓励

1 真诚的赞美开头

2 批评时要尊重客观事实

3 注意表达方式，顾及部属自尊心

4 赋予能量给予鼓励

5 选择适当的场所

四 拒绝部属的技巧：

1 顾及部属的感受

2 敢于说不、善于说不

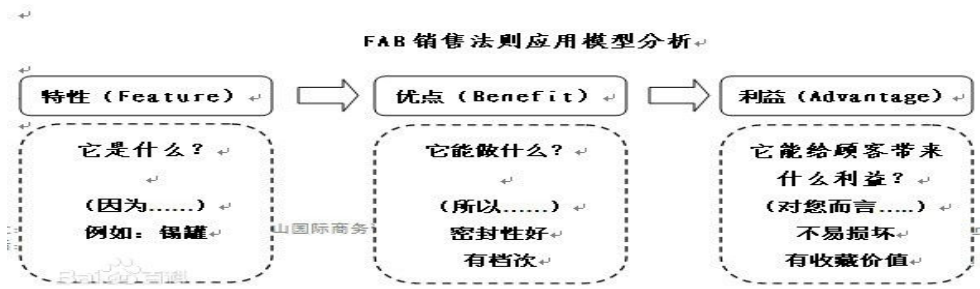
3 做到真诚与委婉

4 热情应对

5 回避回答

应用四 | 与客户沟通策略【选修章节】

一销售 FAB 模型



案例分享：猫与鱼的故事 一只猫非常饿。。。。。。。。。

结束：课程总结回顾

- 1 课程知识点回顾提炼，形成体系结构
- 2 沟通技巧现场练习、现场点评纠偏。