

文亮 | 课程大纲

## 有效沟通技巧

### 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？

### 课程收益

- 1 掌握沟通的基本结构；
- 2 精通高效沟通的各种形式；
- 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 通过高效沟通赢的客户；

### 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：**2 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 语言沟通技巧

模块 3 非语言沟通技巧

模块 4 应用策略

### 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？

**章节回顾** 学以致用，课堂练习

## 模块二：语言沟通技巧

### 序 | 情境导入

二次早会上，一向能言善辩的小王却默默无语了，肯定遇到问题。。。。

### 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 | 有效沟通的五大步骤

#### 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 | 沟通模型

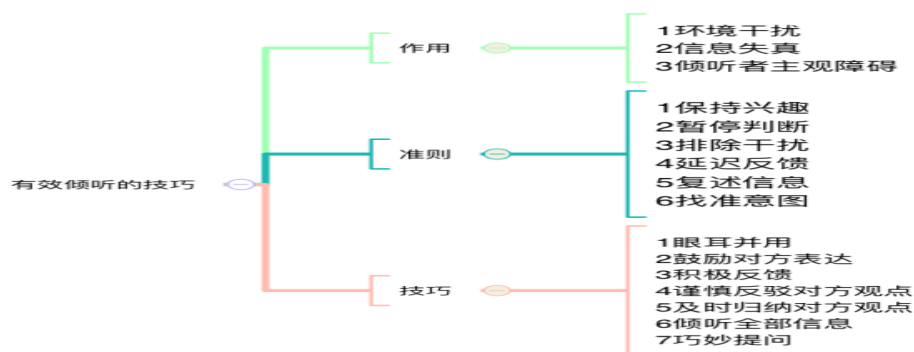
1 有效沟通过程：发送---接收---反馈

2 发送信息技巧 1H4W

- ◇ How 怎么发送？
- ◇ When 什么时间发送？
- ◇ What 发送什么内容？
- ◇ Who 谁应该接收你的信息？
- ◇ Where 在什么场合、环境发送信息？

3 倾听技巧

◇ “倾听能力”小测试



4 反馈技巧

- ◇ 不带任何抵触情绪，注意所有不同的意见
- ◇ 用复述的方式检查感觉

- ◇ 请求进一步的澄清
- ◇ 评估反馈的价值
- ◇ 从其他渠道获取额外信息

**章节回顾** 学以致用，课堂练习

序 情境导入：7%有声语言+38%声调+55%非语言形态=完美沟通

## 一 | 非语言沟通形态

### 1 身体语言暗示

- ◇ 头部姿势、肩部姿势、腿部姿势、手部姿势、坐姿、烟民肢体语言

## 模块三：非语言沟通技巧

### 2 面部表情秘密

- ◇ 嘴角、眼睛，尤其是嘴更能表现人的情绪

## 二 | 非语言沟通的重要性

### 1 肢体语言作用

- ◇ 强化语言的信息—强调效果
- ◇ 补充语言的信息—发觉对方当事人之间的关系
- ◇ 揭示矛盾的信息--当语言表达与肢体语言不一致时，一般肢体语言比较真实。
- ◇ 取代肢体语言信息—可以通过肢体动作向对方传递信息

### 2 肢体语言的重要性

- ◇ 关注对方的肢体语言，揣测对方的心理变化

- ◇ 利用肢体语言向对方传递友好、专业的信息

### 三 | 非语言沟通的技巧

#### 1 充分利用肢体语言进行有效沟通

- ◇ 使用眼神：诚恳而沉稳地看着对方；自然大方；注意时间长短、白眼、斜眼
- ◇ 使用面部：面带微笑；亲切自然，不要刻意；彬彬有礼，使对方感受到被尊重
- ◇ 使用手势：要与有声语言保持一致
- ◇ 使用体态：身体姿势；身体距离
- ◇ 衣着仪表：恰如其分、整洁大方

#### 2 解读对方的肢体动作

- ◇ 观察对方眼神的变化
- ◇ 关注对方的面部表情
- ◇ 注意对方的手势动作
- ◇ 对方小动作隐藏大信息
- ◇

**章节回顾** 学以致用，课堂练习

- ◇ 课堂游戏：《建绳房》 目的：增强队员之间的沟通能力

## 模块四：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

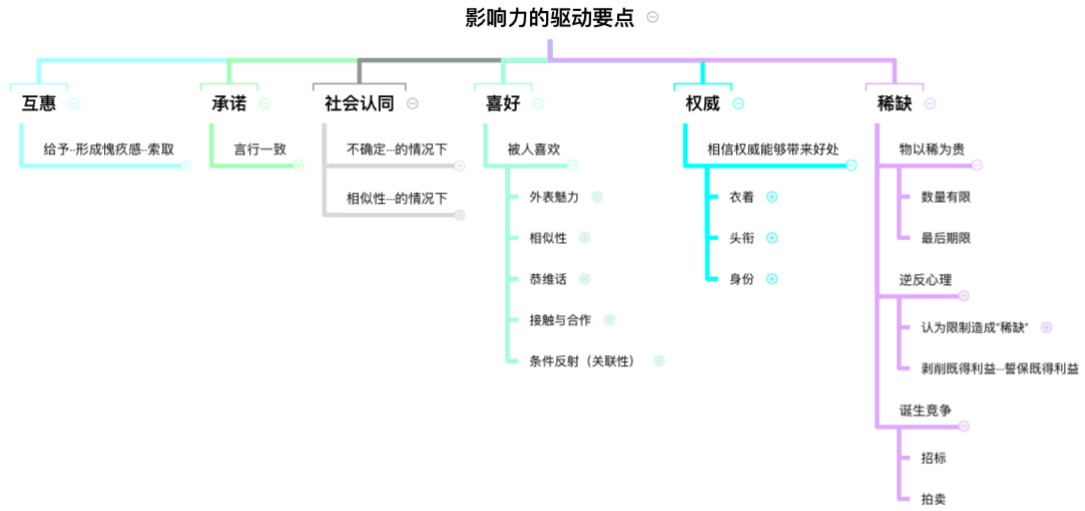
应用四 | 与客户沟通策略【选修章节】

一销售 FAB 模型



案例分享：猫与鱼的故事 一只猫非常饿。。。。。。。

## 二影响力核心精髓



### 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 沟通技巧练习路径、评价方法

## 有效沟通技巧

