

---

# 有效沟通技巧课程纲要

## 【课程背景】

沟通无处不在，无效沟通在我们工作与生活中却同样无处不在；如何让沟通有效，让沟通产生效能，为团队服务，为企业发展贡献；有效沟通技巧课程是沟通艺术初级课程，以训练系统性，应用工具化方式强化提升我们的沟通技能；  
内训定制化：结合企业已有团队文化，企业特色做针对性内容梳理，设计训练形式；

## 【课程形式】

以工作实际情景，分组体验互动形式，全景实战特训营模式；针对销售型企业团队管理核心主题，解决高绩效管理需要的工具化系统性培训目标。务求达成：系统，简单，实用。

## 【课程收益】

- 1、完全规避无效沟通的方法；
- 2、学会有效沟通 6 大技能；

## 【课程时间】全训练 6 小时；

## 【课程内容】

开篇视频：沟通不在一个频道；讨论：出现哪些问题？

### 壹、何为有效沟通

#### 首要生产力；

- 1、沟通的定义：管理需要沟通，沟通就是管理；
- 2、沟通的实质：沟通质量决定人生各种质量；
- 3、沟通的前提：必要信息，获得帮助；
- 4、沟通的关键：先规避无效沟通；  
人性需求被满足，马斯洛需求哪个最重要？

#### 沟通层次

- 1、沟而不通
- 2、有效沟通
- 3、沟通艺术

沟而不通的无效沟通；

## 【情景沙盘】四个人的沟通；

### 二、无效沟通 5 大风险

沟而不通产生的原因：

渠道不畅：故事老夫妻吃面包，讨论：问题在哪里？

氛围不对：天时地利人和之外还有什么？

不善倾听：故事你的茶满了，讨论：为什么这样说？

表达不佳：请客的故事，主人说错了哪些话？

情绪失控：刘邦项羽的案例分析；借扳手的故事；

---

【情景工作坊】故事案例分享讨论；

### 三、有效沟通 6 项技能

1、建立对话：营造有效沟通的氛围，建立对话关系；  
思维的挑战，辩证思维与发现思维；

【情景沙盘】对话与对立；

2、聆听之上：聆听目标，聆听技巧，培养聆听习惯；  
小男孩的回答；万豪集团的董事长聆听习惯；

【情景工作坊】故事总结分享；

3、同理心沟通：同理心三原则，同理心实例；  
视频：什么是同理心；

【情景工作坊】同理心沟通练习；

4、借力沟通：ABC 法则的应用；

【情景沙盘】李云龙的 ABC 技巧；

5、达成影响：肢体语言的影响力，影响力公式，有效影响 5 步法；  
提升表达能力：逻辑思维金字塔应用；

幽默的力量：洗手间的标语设计；简雍对刘备的劝说；

【情景沙盘】讨论：哪里起了作用；

6、确认成果：确认沟通成果，确认成果的 4 步法；

【情景工作坊】成果确认 4 步法实际工作的应用；

良好的沟通习惯；

沟通管理项目应用；

沟通三要三不要：

#### 1、三要

(1)、赞美与鼓励的话要说

(2)、感激与幽默的话要说

(3)、与人格有关的话要说

#### 2、三不要

(1)、没有准备的话不要说

(2)、没有依据与数据的话不要说

(3)、情绪欠佳的时候不要说