
高效沟通

一、课程背景

生活中无时无刻都在进行着沟通，与上级、同事、客户、朋友，沟通的水平影响着个人的成败、组织的运行效率与士气。

本课程通过结合学员的工作中的案例，演练强化关键的沟通技巧，促进学员提升在企业内部（同事之间、上下级之间、部门之间等）的沟通效率。

二、目标学员

所有需要提升自我沟通技巧的人员

二、课程收益

- 1、了解沟通过程中的要素对有效沟通的影响；
- 2、了解不同沟通风格的特点，并应用于工作中提高沟通效率；
- 3、掌握积极倾听、说服及提问细节的技巧；
- 4、通过各种情景演练，强化所学技巧及知识转换到所在工作环境。

四、课程大纲

导言

- 1、决定业绩的三个方面
- 2、职业人士所需要的三大基本技能

一、有效沟通概述

- 1、有效沟通的定义
- 2、有效沟通的基础
- 3、有效沟通的分类
- 4、有效沟通的关键因素

二、沟通六要素：微笑、姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头

三、沟通的开始——问候寒暄

四、沟通的语言：文明、礼貌、准确。

五、沟通的主题：既定的话题、高雅的话题、轻松的话题、擅长的话题。

六、与上司沟通的技巧

- 1、与上司沟通的四大障碍
- 2、与上司请示汇报的三大要点
- 3、与上司请示汇报的三个基本态度
- 4、与三种不同性格领导沟通的技巧
- 5、与领导沟通的最高境界。

七、与部下沟通的技巧

- 1、缓和与部下矛盾的三种方法
- 2、下达命令的技巧
- 3、赞扬部下的技巧
- 4、批评部下的方法

经典案例分析：小马有什么问题

八、与客户沟通的技巧

- 1、接近客户的技巧
- 2、与客户接触应注意的沟通礼仪

仪容仪表礼仪

介绍礼仪

握手礼仪

引领礼仪

交换名片礼仪

走姿、站姿、坐姿礼仪

乘车礼仪

开会、用餐座次礼仪

九、做人沟通高手的九种有效方法

1、态度要诚恳，语气要和蔼，表达要得体

2、善用幽默

3、因人而异

4、善用情感

5、适当的恭维与赞美

6、学会拒绝

7、学会倾听

8、舍得调侃自己

9、丰富词汇量，加强文学素养

十、如何与不同类型的客户相处与沟通

A、老虎型的特征和与其沟通技巧

B、孔雀型人的特征和与其沟通技巧

C、猫头鹰型人的特征和与其沟通技巧

D、考拉型的特征和与其沟通技巧

E、变色龙型的特征和与其沟通技巧

十一、有效沟通大型互动