

---

# 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

## 三、课程收益

- 1、了解沟通过程中的要素对有效沟通的影响；
- 2、了解不同类型人员沟通风格的特点，并应用于工作中及生活中，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、有效沟通的分类

---

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、跨部门沟通的技巧

- 1、什么是内部客户？你是客户也是服务者。
- 2、照镜子：在别的部门心中，我们部门是什么样子？
- 3、为其他部门提供客户价值的三种方法

## 九、做人际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、善用情感
- 4、适当的恭维与赞美
- 5、学会拒绝
- 6、学会倾听
- 7、舍得调侃自己

## 十、如何与不同类型的人士相处与沟通

- 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