

互联网时代的影响力沟通

——影响力沟通的“道法术”

课程背景：

互联网改变了人们的生活，改变了人们的思维，面对波涛汹涌的信息浪潮的冲击，新环境新形势下传统的沟通越来越“言不达意”！如何增加沟通者的影响力，互联网时代的影响力沟通需要具备什么样的创新思维及方法？课程从：互联网时代影响力沟通的“道、法、术”三大层面抽丝剥茧，打造沟通者的创新思维，提高沟通影响力！提升个人核心竞争力！

课程收益：

- 1.掌握影响力沟通的“听、说、问、动”四大核心技巧
- 2.掌握与不同性格沟通者的沟通影响力
- 3.掌握影响力沟通的 HHLL 沟通模型，提升跨部门沟通影响力

课程特色：

通过对影响力沟通的道法术的深层讨论，独辟蹊径从高效沟通的“听、说、问、动”四大方法破题解密，引导学员掌握与不同客户沟通对象的高效互动及跨部门沟通技巧；

课程以常见沟通场景的讲授、演练、视频等形式多样的互动教学来帮助学员理解并掌握影响力沟通的道法术。

课程既有高屋建瓴式的理论、也有运筹帷幄的落地工具，结合有深度的视频及案例讨论，让学员在轻松的氛围中寓教于乐中，学有所思，思有所获！

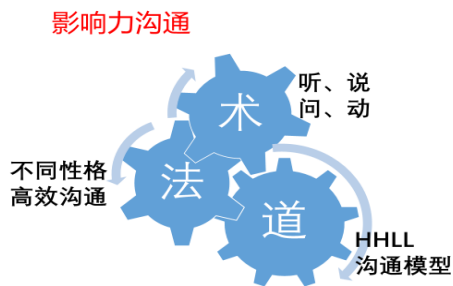
授课对象：主管、部门经理、各部门员工

授课时间：2天，12小时

授课方式：



课程模型：



课程大纲

导言：看视频感悟影响力沟通的“道、法、术”

第一讲：影响力沟通之道

一、沟通者常见的 6 种低效能沟通思维

- 1.“应急反应”式思维
- 2.“定位错乱”式思维
- 3.“第一象限”式思维
- 4.“我以为”式思维
- 5.“想当然”式思维
- 6.“回避妥协”式思维

二、沟通者的 6 种高效能沟通创新思维

- 1.积极主动式思维
- 2.以终为始式思维
- 3.“第二象限”式思维
- 4.双赢式思维
- 5.知己解彼式思维
- 6.集思广益式思维

三、高效能沟通者的影响力思维

- 1.互惠式让步
- 2.承诺和一致性的惯性
- 3.社会认同原理引导对方
- 4.喜好一致性原理

5.权威及稀缺

案例分析：从《雍正王朝》感悟康熙的影响力思维

四、高效立体式沟通技能训练——“调频并轨式立体沟通”

1.四种 L /LL /H / HH 的沟通方式训练

2.客户投诉的四式处理

案例讨论：从成龙的公众回应悟“四种沟通方式”的不同力量

第二讲：影响力沟通之法

一、识人与影响力沟通——知己知彼找不同性格客户的沟通共鸣区，规避雷区

1.支配强势型性格客户的高效沟通

2.冲动表达型性格客户的高效沟通

3.和气软弱型性格客户的高效沟通

4.严谨冷静型性格客户的高效沟通

二、迎合技巧训练——建立谈话共振场

1.结论与细节演绎

2.细节演绎与归纳总结

案例：看《五月槐花香》，讨论最佳的“迎合”技巧

三、影响力沟通的“主导”技能训练

1.凡事用三

2.引用权威

第三讲：影响力沟通之术

一、高效能沟通之“听”

1.听三层：

听表层、听中层——弦外之音、听内层——情绪感受

2.三层听：

听细节，听结论，听逻辑

案例讨论：从王石与陈伟鸿的对话，感悟“听三层与三层听”

二、高效能沟通之“说”

1.说三层：

说特性、说不同、说利益的 FABE 工具

2.三层说：

顺说、转说、反说

3.能说会道的“上提下压、左迎右合”工具

课堂训练：从视频感悟“说三层与三层说”

三、高效能沟通之“问”

1.问：三从四压五问

2.三从：从“细节、结论、逻辑”突破

3.四问：往“表层、问题层、影响层、解决层”四层深压 SPIN 工具

课堂训练：看视频感悟影响力沟通的“三从四问”术

课程总结