
水到渠成，高效沟通

1.1 问题与困惑

企业管理的实质是沟通与协调。在企业的日常管理活动中，管理者实际上 70%的时间用在沟通上。然而，组织中 70%的问题是由于沟通障碍引起的。常见的效率低下，执行力差、协作困难、领导力不强等问题，归根到底，都与沟通能力的欠缺所引发的。管理者听、说、读、写的基本沟通能力都很好，但为什么在一起沟通时就会出现问题呢？这说明，对于管理者来说，解决沟通问题，不仅仅要提高个人沟通的能力，更重要的是从机制、文化和方法上提升沟通的艺术。



- 困惑一：由于沟通不力，导致领导决策与实际执行效果有很大的反差；
- 困惑二：团队间缺乏信息共享意识，导致信息的不对称，导致执行中相互推委、责任不清的情况；
- 困惑三：信息传达经过多次过滤发生严重偏差，导致执行效率不高，行动缓慢；
- 困惑四：由于相互缺乏信任与沟通，导致关系冷漠、各行其是。

1.2 课程特色

1.2.1 体验先行

成人的学习不在于知而在于行，本课程遵循成人学习的理念：体验—发表—反思—应用的学习圈，在做中悟，在行中学，达到学与习、知与行、思与修合一。

1.2.2 寓教于乐

转变传统课程的单一讲授模式，改变课程内容枯燥、形式单调，学员被动接受的状况，通过游戏体验、视频分享、现场案例等互动方式，激发学员学习的兴趣和热情，创造自然快乐的学习体验。

2.1 解决思路

1. 沟通的目的，不管我们在任何环境下以任何形式与他人沟通，我们都希望通过良好

-
- 的沟通能够使对方改变观点，做出决定，修正行为。
2. 沟通中最重要的是能否与沟通对象在正确的沟通模式中，处在同一状态下，关注相同区域。
 3. 要解决团队沟通的障碍，不仅要提升个人沟通技巧，更重要的是改善团队沟通的机制障碍。

2.2 课程设置

- 课程对象：中基层管理者
- 课程时长：2天
- 适合人数：20-30人
- 课程形式：沙盘模拟+理论+互动+视频+练习



2.3 课程收益

- ◆ 辨析沟通三大障碍，学习沟通模型，掌握沟通步骤；
- ◆ 认知组织中不同沟通方式，择优选择；
- ◆ 明确控制情绪的方法，学习四大和谐沟通技巧；
- ◆ 学习对上沟通、平行沟通、向下沟通的全方位沟通技巧；
- ◆ 沟通的终极目标是达成共识。

课程大纲

第一部分：透析沟通障碍

1.1 沟通的一个核心和七个原则

1.2 沟通的路径形态

1.2.1 沟通模型

1.2.2 基本形态



1.2.3 倾听的艺术

1.2.4 表达的艺术

1.3 沟通的要素

1.3.1 非语言沟通的影响力

1.3.2 眉目传情

明眸善睐，察言观色——看的技巧

- 看的技巧——领先顾客一步

- 1) 实战演练：360度全方位观察顾客，观察顾客的技巧

- 2) 移情换景，感情投入

- 3) 由表及里，揣摩心态

- 看的目的——预测顾客的需求

- 1) 顾客的五种需求

- 2) 人类需求的特点

- 3) 机会与需求的关系

- 4) 实战演练：预测顾客的需求

1.3.3 静若处子，动若脱兔——动的技巧

- 姿势“撩”人

- 远近适宜

1.3.4 耐心等待，洗耳恭听——听的技巧

- 倾听，拉近与顾客的关系

- 1) 倾听的目的

- 2) 倾听三部曲

3) 倾听的 3R 原则

4) 倾听的十大技巧

5) 倾听的 5 各层次

6) 视频欣赏：以听服人

- 只闻其声既能识人——接听电话的技巧

- 1) 接听电话流程

- 2) 接听电话礼仪

- 3) 接听电话技巧

- 4) 接听和拨打电话礼仪

1.3.5 巧笑倩兮，美目盼兮——笑的技巧

- 谁偷走了你的微笑

- 怎样防止别人偷走你的微笑

- 微笑服务的三大魅力

- 微笑训练：身语意相结合

- 用微笑改变世界

1.3.6 平仄抑扬

1.3.7 此时无声胜有声——服饰得体

1.4 沟通的三大障碍

- 1.4.1 信息黑洞

- 1.4.2 信息漏斗

- 1.4.3 情绪影响

1.5 有效沟通的四个标准

1.5.1 讲清楚

1.5.2 听明白

1.5.3 记得住

1.5.4 做的到

第二部分：揭秘沟通方式

2.1 沟通方式分类

2.1.1 直线型沟通渠道

2.1.2 车轮型沟通渠道

2.1.3 立体型沟通渠道



2.2 选择沟通方式的原则

2.2.1 不争言

2.2.2 不打断

2.2.3 不误解

2.2.4 不啰嗦

2.2.5 不空言

第三部分：全面沟通技能

互动项目 视频欣赏

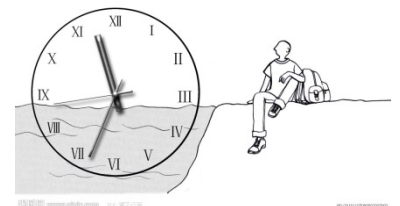
3.1“左”“右”逢源---平行沟通的艺术

3.1.1 动之以情

3.1.2 胁之以灾

3.1.3 晓之以理

3.1.4 诱之以利



3.2“水”到“渠”成---上对下沟通的艺术

- 3.2.1 尊重平等：成人心态
- 3.2.2 指挥传令：辅导跟进
- 3.2.3 赞赏表扬：及时具体
- 3.2.4 教育批评：客观私密

3.3 顺“理”成“章”---下对上沟通的艺术

- 3.3.1 接受指令：复述确认
- 3.3.2 反映状况：客观中立
- 3.3.3 汇报结果：结论先行
- 3.3.4 提供建议：选择简单

第四部分：和谐沟通艺术

互动项目 视频欣赏

4.1 和谐沟通之步骤

- 4.1.1 破冰暖场
- 4.1.2 软性进入话题
- 4.1.3 认同感
- 4.1.4 框式语言

4.2 和谐沟通之主导

- 4.2.1 建立标准
- 4.2.2 凡是有三
- 4.2.3 借助权威



4.3 和谐沟通之控制

4.3.1 先发制人

4.3.2 意愿更强

4.4 和谐沟通之缓冲

4.4.1 化解冲突

4.4.2 转换话题

4.5 和谐沟通之迎合

4.5.1 认同乐从

4.5.2 做好对接

4.6 和谐沟通之达成共识

4.6.1 引起共鸣

4.6.2 情景化

4.6.3 注入感情

4.6.4 营造通感、达成共识

