

---

# 《攻心沟通 36 计》

## 课程背景：

管理的过程，其实质就是沟通的过程沟通对于经理人的重要意义通常可以用三个 70% 来表述：

1、指的是沟通对于个体，尤其对管理者个人成功来说，其重要作用超过 70%。

2、指的是管理者 70% 以上的时间所做的工作都与沟通相关。

3、指的是企业中 70% 以上的障碍来自于沟通不畅。那么：

面对上级怎么抓住沟通要点建立沟通机制让上级看到你部门成绩的同时给予积极的支持和指导？

面对同级，怎样协调维护，争取其他部门的支持协作？

面对不满意员工的行为、企业经理人应该如何沟通？

一旦出现与员工的冲突，企业经理人应该如何处理？

## 课程收益：

让学员在培训中主动尝试和探索建立高效沟通的方法

使管理层与员工间及企业与顾客间如何更有效的沟通

深入了解与上级、下级、平级之间管理沟通的原则、技巧

深入认识不同的沟通风格，提高对他人沟通风格的判断力

通过对沟通对象的不同性格使用不同的沟通策略，从而提升沟通效果

掌握如何与不同对象沟通的基本技巧和思路

## 课程大纲：

---

## 第一单元 用“一句话”一下抓住对方的心

第1计：交待工作事宜却不破坏对方情绪，怎么说服？

第2计：托付他人重任时，怎么沟通？

第3计：化对立矛盾的谈话为和谐友好的氛围，怎么沟通？

第4计：附加评价时，呼应对方的一句话，怎么说？

第5计：被他人表扬穿的西装很有品位，该如何回应？

第6计：想要得到同事或他人的好感，对其作评价时可以欲扬先抑，怎么说？

第7计：“平民首相”原敬先生的“甜言蜜语”是什么？

第8计：表扬他不被众人所留意的优点，怎么表扬？

第9计：她是否有爱慕之心？检验好感度的法则，怎么检验？

第10计：讷于言，反而能够展现内心的真诚，怎么沟通？

第11计：沟通的黄金定律：你想怎样被对待，你就怎样对待别人

第12计：沟通的白金定律：以别人喜欢的方式去对待他们

## 第二单元 “一句话”让对方跟上自己的脚步

第13计：直截了当询问想要得到的信息！怎么问？

第14计：意见产生分歧，怎样反驳？

第15计：“激将法”使之让步的谈判秘诀，怎么谈？

第16计：“欲擒故纵”战胜法的使用诀窍，怎么用？

第17计：想要发言时的完美切入法，怎么说？

---

第 18 计：“鹦鹉学舌”法，逼近对方的真实想法，怎么沟通？

第 19 计：拥有超群的劝说效果！一种重复的话剧对白式的妙计，怎么说服？

第 20 计：换位思考，直逼对方的心里话，怎么沟通？

第 21 计：三段式论证法，使之领会对自己有利的道理，怎么说服？

第 22 计：吸引众人目光的沉默也可产生效果，怎么做？

第 23 计：如何与初次见面的人拉近关系呢？

第 24 计：效仿对方的行为举止就会产生话题？

### **第三单元 逆向思维把握人的心理的谈话战术**

第 25 计：这样发问后，对方绝对不会说“不”！怎样问？

第 26 计：尊重以“忙”作为拒绝借口的人，杀个回马枪，怎样沟通？

第 27 计：违背“角色期望”的反攻心理战术，怎么说服？

第 28 计：若有事拜托别人，先从赞誉开始，怎么赞美？

第 29 计：在“对比效果”的假想里中计，怎么做？

第 30 计：不让对方说“不”的二选一的提问法，怎么问？

第 31 计：倘若找到了“共同点”就可以一举获胜，怎么找共同点？

第 32 计：“推敲意向型”请求，让对方无法拒绝，怎么沟通？

第 33 计：换位思考，扮演对方的角色，怎么换位思考？

第 34 计：表明对对方的期待会得到意外的效果，怎么说服？

第 35 计：掩饰尴尬局面的借口是什么？

第 36 计：贬低自己的真正意图是什么？