
《有效沟通技巧》

课程方案（一）

课程简介：

沟通能力从来没有像现在这样成为个人成功的必要条件！一个人成功的因素 75% 靠沟通，25% 靠天才和能力。对企业内部而言，人们越来越强调建立学习型的企业，越来越强调团队合作精神，因此有效的企业内部沟通交流是成功的关键；对企业外部而言，为了实现企业之间的强强联合与优势互补，人们需要掌握谈判与合作等沟通技巧；对企业自身而言，为了更好地在现有政策条件允许下，实现企业的发展并服务于社会，也需要处理好企业与政府、企业与公众、企业与媒体等各方面的关系。这些都离不开熟练掌握和应用管理沟通的原理和技巧。对个人而言，建立良好的管理沟通意识，逐渐养成在任何沟通场合下都能够有意识地运用管理沟通的理论和技巧进行有效沟通的习惯，达到事半功倍的效果，显然也是十分重要的。学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。本课程通过对最新沟通理论的系统总结以及对众多成功人士的深入研究，总结提炼出一套完善的沟通学习体系。通过学习本课程您将接受系统的沟通技能训练和沟通专家的言传身教。

课程目标：

- 通过本课程的学习，您将能够
- 1.掌握沟通的基本结构；
 - 2.精通高效沟通的各种形式；
 - 3.掌握高效沟通的步骤和技巧；
 - 4.提高与上司的沟通质量；
 - 5.改善与下属的沟通方法；
 - 6.通过沟通改善与其它部门的工作关系；
 - 7.通过高效沟通赢的客户；
 - 8.掌握会议沟通技巧。

课程对象：

希望培养和增强沟通技巧、提升解决冲突的能力，建立良好关系并创造互利机会的企业各级员工，希望提高沟通能力的人士。

课时安排：2 天

课程人数：50 人以内

培训形式：讲授 60%、演练 15%、案例讨论、游戏 15%、经验分享、答疑 10%

课程大纲：

第一讲 高效沟通概述

- 1.决定业绩的三方面：态度、知识、技巧
- 2.沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一
- 3.高效沟通概述

第二讲 有效沟通技巧

- 1.完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈
- 2.有效发送信息的技巧

3.关键的沟通技巧--积极聆听

4.有效反馈技巧

第三讲 有效的肢体语言

1.信任是沟通的基础

2.有效沟通的五种态度

3.有效利用肢体语言

4.第一印象：决定性的七秒钟

5.说话语气及音色的运用

6.沟通视窗及运用技巧

第四讲 高效沟通的基本步骤

1.步骤一事前准备

2.步骤二确认需求

3.步骤三阐述观点--介绍 FAB 原则

4.步骤四处理异议

5.步骤五达成协议

6.步骤六共同实施

第五讲 人际风格沟通技巧

1.人际风格的四大分类

2.各类型人际风格的特征与沟通技巧

3.分析型人的特征和与其沟通技巧

4.支配型人的特征和与其沟通技巧

5.表达型人的特征和与其沟通技巧

6.和蔼型人的特征和与其沟通技巧

第六讲 电话沟通技巧

1.接听、拨打电话的基本技巧和程序

2.接听、拨打电话的基本技巧

3.接听和拨打电话的程序

4.转达电话的技巧

5.应对特殊事件的技巧

第七讲 怎样与部下进行沟通

1.下达命令的技巧

2.赞扬部下的技巧

3.批评部下的方法

第八讲 怎样与领导进行沟通

1.向领导请示汇报的程序和要点

2.与各种性格的领导打交道技巧

3.说服领导的技巧

第九讲 接近客户的技巧

1. 如何使用接近语言
2. 接近客户的技巧
3. 面对接待员的技巧◆
4. 面对秘书的技巧
5. 会见关键人士的技巧
6. 获取客户好感的六大法则

第十讲 会议沟通技巧

1. 会议的安排
2. 会议的主持
3. 成功地开始会议◆