

# 《无处不在——沟通实战班》

主讲：王晨琛

## 课程背景

哈佛大学的一项研究表明：“被解雇的员工里，85%是因为人际沟通问题引起的！”石油大王洛克菲勒说：“我愿意付出天底下得到其他本领更大的代价去获得与人沟通的方法。”

我们每天都要与人说话、每天都要沟通，可是——

因为沟通不对，失去了一笔又一笔财富；

因为沟通不对，失去了一位又一位客户；

因为沟通不对，失去了一个又一个朋友；

因为沟通不对，失去了一天又一天好心情；

因为沟通不对，甚至失去了生命！

因为沟通不对，……

**你，还将还要还想失去多少？！！！！**

刻不容缓，一定要来沟通实战班！

## 无处不在、无时不在——实景性沟通训练

前言：沟通前的自我沟通

一、沟通的基本认知及忽略问题

二、对沟通的误解

三、沟通从哪儿开始

四、沟通的 **7W** 控制因素

五、沟通的内容：读、听、写、说（问、答、述）

六、沟通的核心：同（镜面沟通法的核心）

## 七、自我介绍与介绍他人的表达技巧

## 八、常见的沟通困惑

1 怎样与陌生人谈话

2 怎样与各种性格的人交谈

3 怎样道歉

4 怎样安慰

5 怎样说服

6 怎样赞美与批评

7 怎样拒绝

8 怎样消除误会

9 怎样摆脱尴尬

10 怎样解决冲突

## 九 企业高效沟通

### 1 企业与外部的沟通：

与媒体

与政府行政单位

与上级单位

与平级单位

与下级单位

与合作方

与客户

### 2 企业内部有效沟通：

与上级的沟通

与平级的沟通

与下级的沟通

团队内部的沟通

跨部门沟通

会议沟通

附：《镜面沟通法》

**回—— 1 找相同**

2 创相同：如何模仿

如何找中介

重复总结确认

认同中的不同

如何运用同理心

**变——控制沟通的 6W: WHY**

WHO (人的分类)

WHEN

WHERE

WHAT(听读写说)

HOW

HOW MANY

**亮—— 如何便捷使用“吸引力法则”**

什么是真正的微笑

什么才是最给力的赞美

如何给对方希望

**碎——找出对方的关键按钮**

找出对方的需求点

找出对方的软肋

## 平——复杂情况的沟通修炼

### 十、沟通的最高境界

#### 献给老师的珍贵礼物——结业评定与信息反馈

一、 场景模拟，现场解决沟通难题

二、 学员进行匿名建议反馈

说明：以上大纲类似资料库，仅供参考，每个小点可以单独开课，具体教学内容、重点，将根据调研，按照学员实际情况和需求进行调整。

#### 附部分课程顺口溜（王晨琛老师原创）：

##### 沟通法宝：

镜子原理属第一

我你我们在一起

但是同时不改意

人鬼混淆定分离

借势借力三证明

听说问答有秘籍

通俗数字使命化

赞美点头笑嘻嘻

##### “一鸣惊人”自我介绍格式：

问好言谢表赞美

解释名字说祖位

过去现在和将来

自我介绍最给魅

### “一鸣惊人”自我介绍的秘籍：

互动互位有道具

连续发问列数据

借势修饰复总结

使命细分状元举

有鸣有惊人气聚

### 奉茶礼仪：

左底右缘，八分满；

面笑口语，温适宜；

续水回避，侧进茶；

几多选择，不失礼。

客人右，耳柄右，点心右，茶更右。

### 送客礼仪：

迎三送七握手礼

遗留物品别忘记

告知路线要仔细

淡出视线再离去

### 赞美法则：

见人减岁物加价

由 A 及 B 小到大

少形少副少绝对

当面扬来背后夸

两人效应不害怕

复述小三来赞 TA

及时公开求具体

事实感受顶呱呱

(以上任何一个点可以单独开课，内容高端定制)