
《360°高效沟通》课程大纲

-----高效营销团队实战教练 张朝强老师

【课程时间】：2天

【课程目的】：正确认识沟通的目的、作用、心理；掌握沟通、处理情绪技巧；改善人际关系，

提高工作效率。

【课程大纲】：

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于沟通的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

第一章、为什么要学习360°高效沟通？（案例分析、短片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、什么是沟通？

- （一）为何沟而不通
- （二）沟通 VS 说话
- （三）沟通 VS 聊天
- （四）沟通 VS 命令
- （五）360°高效沟通

二、沟通的作用

- （一）描述事物
- （二）传达情感
- （三）建立关系
- （四）达成共识
- （五）采取行动

案例分析及短片观看：

让客户反感的沟通
费劲而无效的沟通
吃力不讨好的沟通

游戏：你看到什么？

催眠引导：为了谁？

第二章、高效沟通技巧（案例分析、短片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、沟通的两种模式

二、沟通 3 要素

三、沟通的禅定-----身心合一

四、沟通 4 大基石：

(一) 望：1、眼球转动；2、观察部位；3、焦点 VS 外围视觉；4、读心术（表情、动作信号）

(二) 闻：1、聆听的基本技巧；2、聆听的 4 个境界；3、聆听 3R(接收、反映、复述)；4、区分；5、检定语言模式。

(三) 问：1、封闭式/开放式/诱导式；2、高效引导法；3、三归提问法；4、强力提问法。

(四) 说：1、上什么山唱什么歌；2、见什么人说什么话；3、复述；4、先跟后带；5、魔术语言 VS 催眠语言；6、增强说服力的方法（10 大说服力法则；其他增强说服力的方法）

五、亲和力

(一) 亲和力 3 前提

(二) 情感银行

(三) 同一频道----先跟后带

(四) V.A.K

(五) 瞬间亲和力……

六、沟通 8 宝

(一) 微笑

(二) 赞美

(三) 聆听

(四) 提问

(五) 关心

(六) 感恩

(七) 引导

(八) “三明治”

七、高效沟通 3 要诀

(一) 标准化

(二) 多向性

(三) 短平快

八、高效沟通六步曲

(一) 营造氛围

(二) 理解共赢

(三) 分析问题

(四) 提出方案

(五) 认同执行

(六) 检查反馈

九、心灵的沟通

(一) 攻心为上

- 1、行为冰山模型
- 2、马斯洛需求层次论
- 3、钓鱼理论
- 4、如何站在对方立场进行沟通

(二) 明心见性----DISC 性格分析

- 1、DISC 四种性格的特点描述
- 2、DISC 四种性格的录像片断
- 3、针对不同性格的沟通技巧
- 4、自我测试：自己属于什么性格？

(三) 中正

(四) 感知位置

案例分析、游戏及短片观看： 《铁梨花》马道士巧妙的沟通
沟通中的误会
不同性格客户的沟通
三分“医机”，七分“医人”

第三章、沟通化解冲突（案例分析、短片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、三种选择方式

- (一) 改变环境
- (二) 脱离环境
- (三) 适应环境

二、四句拨千钧----神奇的夏威夷 4 句“心理咒语”

三、非暴力沟通四部曲

- (一) 了解
- (二) 感受
- (三) 需要
- (四) 请求

第四章、沟通与情绪（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

壹、 情绪对沟通的影响

贰、 情绪智能 EI

- (一) 认识自己的情绪
- (二) 掌控自己的情绪
- (三) 认识别人的情绪
- (四) 运用情绪的力量

三、情绪真正的来源--ABC 法则

四、负面情绪的正面价值和意义

五、情绪调节法

-
- (一) 现场临时应急处理的方法
 - (二) EFT 情绪快速自我调节法
- 六、EI 处理他人情绪 4 部曲

- (一) 接纳
- (二) 分享
- (三) 肯定
- (四) 设计

案例分析及短片观看：莫名的冲动

冲动的惩罚

情绪的按钮

第五章、高效沟通在企业的应用（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、上下级沟通

- (一) 管理 VS 领导 VS 教练
- (二) 性格 VS 领导风格
- (参) 企业文化 VS 发展阶段 VS 员工四象限
- (四) 责任 VS 授权 VS 激励

二、平级沟通

- (一) 分工合作
- (二) 主动积极
- (三) 平等自律
- (四) 理解包容
- (五) 善始善终

参、 对外沟通

- (壹) 主动积极
- (贰) 将心比心
- (参) 善始善终
- (四) 勇于担当
- (伍) 真诚高效

问与答

学习总结与行动计划