

# 人际风格与高效沟通

## ★第一讲 高效沟通概述

### 为什么需要高效沟通？

生活在阳光下的每个人都在沟通，在工作时我们与上级沟通、与同事沟通、与下属沟通、与客户沟通；在家中我们与爱人沟通、与子女沟通；一般时候我们与朋友沟通，也可能与陌生人沟通，我们每个人每天都在沟通，沟通对工作是否顺利、家庭是否和乐、做人是否成功都扮演着重要的角色，甚至可以说个人的成败取决于对外沟通的品质。连上帝都要借助于沟通。公司的团队要有开放的沟通，才能分享彼此的智慧和经验，所以团队必须掌握沟通，分享团队精神，提升团队效率。我们通过对沟通的研究发现：无论是企业还是个人，都普遍存在沟通不良的情况，无论是与客户、上级、同事、下属还是与爱人、子女在沟通方面都存在掌握沟通技巧能使我们高效的工作、快乐的生活，让我们一起来学习沟通、享受沟通！

### 1. 高效沟通的三个基本原则

原则 1:谈论行为不谈论个性（就事论事，不评判个人好坏）

原则 2：要明确沟通（即明确表达意思，不能模棱两可）

原则 3：积极聆听

### ☆案例一：荒岛逃生

### 2.高效沟通的听说问

问的艺术：例如：教士问神父是否可以抽烟的故事。（祈祷和抽烟）

答的技巧：

☆游戏一：撕纸

3.商务沟通的特点和策略

☆角色扮演一：一次谈判经历

### ★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

☆游戏二：画图

2.有效发送信息的技巧

☆案例二：传口令

3.关键的沟通技巧——积极聆听

☆案例三：旋回沟通

4.有效反馈技巧

☆案例四：梦山奇案

### ★第三讲 有效的肢体语言

1.信任是沟通的基础

☆角色扮演二：瞎子列队

2.有效沟通的五种态度

3.有效利用肢体语言

☆游戏三：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

☆角色扮演三：不同的声音

6.沟通视窗及运用技巧

☆案例五：乔哈窗口

### ★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

☆案例六：人际风格测试

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

2.接听和拨打电话的程序

3.转达电话的技巧

4.应对特殊事件的技巧

☆角色扮演四：接听电话

### ★第七讲 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

☆角色扮演五：部属角色与领导角色

### ★第八讲 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

☆游戏四：拼图游戏