

# 培训主题：沟通与激励技巧

## 一、【课程收益】

- 1、了解沟通及造成沟通不良的障碍和改善之道
- 2、提升沟通中的核心技能：问话技巧、倾听技巧和说话技巧
- 3、掌握与不同风格的人沟通策略
- 4、掌握处理沟通异议的思路、策略、方法
- 5、改善与上级、下级、平级及跨部门之间的沟通品质。
- 6、了解人性，掌握不花钱的激励技巧

## 二、【培训对象】企业老板、部门负责人、部门经理、主管

## 三、【培训时间】2天时间

## 四、【培训方式】课堂讲授+案例分析+小组讨论+现场演练+多媒体视频+游戏互动

## 五、【培训讲师】练登龙

## 六、【培训大纲】

### 第一章 对沟通的认识

- 一、沟通的重要性
- 二、沟通的概念
- 三、有效沟通的三个注意事项
  - 1、沟通以目标为导向
  - 2、沟通是对话而不是说话
  - 3、沟通从心开始
- 四、游戏：体验沟通的精髓
- 五、情境练习：如何发送沟通信息

### 第二章 沟通不良的障碍及改善之道

- 一、个人因素分析及改善
- 二、渠道因素分析及改善
- 三、环境因素分析及改善
- 四、时间因素分析及改善
- 五、小组讨论与交流

### 第三章 提升沟通能力的三项核心技能

- 一、询问的五项技法
  - 1、开、闭、探、引、总
  - 2、视频：《倾听与询问》
- 二、倾听的技巧
  - 1、同理心倾听技巧
  - 2、同理心的五种回应技巧
  - 3、案例分享：《同理心回应》

### 三、说话的技巧

#### 1、影响沟通效果的三个因素

- (1)、游戏体验《小蜜蜂》
- (2)、现场演练：《帮助别人也是帮助自己》

#### 2、说话的逻辑思维：共点和第点

现场演练：《健康饮食》

#### 3、同理心说话的六大策略

#### 4、用对方喜欢的六种方式说话

## 第四章 沟通中如何占据主导地位

### 一、了解对方的思维定式

- 1、了解对方的思考模式
- 2、了解对方的人格模式
- 3、了解对方的说服模式
- 4、了解对方的关爱策略
- 5、了解对方的工作风格

### 二、展现说服技巧

- 1、解除对方的抗拒
- 2、友好的反驳对方的观点
- 3、让对方改变对事物的看法
- 4、潜意识说服

## 第五章 如何与不同层级的人沟通

### 一、如何与上级沟通

- 1、与三种不同风格的上级沟通技巧
- 2、与上级沟通的四种形式及技巧
  - (1) 接受指示
  - (2) 汇报工作
  - (3) 商讨问题
  - (4) 表达意见
- 3、案例分享：小刘的烦恼

### 二、如何与平级（或跨部门）沟通

- 1、与平级（或跨部门）沟通的三大要求
- 2、与平级（或跨部门）沟通的两大思维
- 3、与平级（或跨部门）沟通的两种渠道

### 三、如何与下级沟通

- 1、与下级沟通的三大基本原则
- 2、与下级沟通的四种形式及技巧
  - (1) 下达任务
  - (2) 工作指导
  - (3) 批评
  - (4) 赞美

### 四、沟通工具

- (1) 《高效沟通计划表》
- (2) 《说服领导技巧检查表》
- (3) 《同下属沟通的准备要点》

(4) 《与同事合作态度检查表》

## **第六章 激励的认知**

一、激励的意义

二、激励的概念

三、激励的四大误区

四、讨论交流：

管理者导致士气低落的原因分析

五、马斯洛需求阶层及措施

六、有效激励的五大原则

## **第七章 激励的技巧**

一、管理员工的心态

1、案例分享：他出差了我有什么办法

2、让下属主动积极，而不是被动消极？

3、让下属在工作中全力以赴，而不是全力应付？

4、让下属在工作中全力想办法，而不是推卸责任？

二、物质激励三大技巧

三、精神激励的十二种技巧

四、激励工具：

1、《不花钱的激励技巧》、

2、《赞扬下属的要点检查表》

## **总结回顾**