
《高效沟通技术培训》

【课程收益】

- 1、掌握系统沟通能力
- 2、了解沟通背后的内在需求，学会与不同类型的人沟通，共同取得最优结果
- 3、针对目前需要影响的人制定详尽方案
- 4、识别并回应别人的防范并化解防范
- 5、避免沟通中常见的、高代价的错误
- 6、根据沟通对象的感情，价值标准和信仰，确定应对之道

【授课时间】

1-2 天

【课程大纲】

第一部分：有效沟通能力的基本认知

一、什么是沟通？

- 1、沟通的理解
- 2、前人的沟通经验之谈

二、怎样才是高效的沟通

三、沟通的作用和意义

- 1、沟通的四大原则
- 2、沟通的四大目的
- 3、沟通的四大秘诀
- 4、沟通的表现类型
- 5、沟通的方式类型

四、沟通的“瓶颈”

沟通心态

* 恐惧的心理 * 狂妄的心理 * 常见的沟通障碍 * 造成沟通困难的因素 * 反省自己

五、沟通的过程与要素

- 1、沟通的六大步骤
- 2、有效沟通的八大原则
- 3、获取对方好感的六大法则
- 4、沟通的过程所包含的要素
- 5、沟通过程要素的意义

六、沟通的内容

- 1、礼仪沟通
- 2、语言沟通
- 3、工具沟通
- 4、环境沟通
- 5、社交沟通
- 6、策略沟通
- 7、对内沟通
- 8、对己沟通
- 9、财务沟通

第二部分：自知与知人

一、了解自己，提升自我意识

- 1、自我觉察
- 2、他人印象

3、自我披露

4、拓展自己：各种经历

二、决定沟通风格的因素

1、行为模式

2、个性特点

3、心理倾向

4、知觉

5、归因特点

6、沟通技能

7、空间环境

三、各种人格特点分析

1、外向型—内向型

2、随和型—严肃型

3、稳定型—活跃型

4、尽职型—随意型

5、开放型—封闭型

第三部分：有效沟通的主要渠道及方法

一、书面沟通的方法

二、语言沟通方法

三、工具沟通(邮件/传真/电话/聊天工具)方法及注意事项

四、公众沟通(会议/培训)的程序及方法

五、礼仪沟通方法及注意事项

六、环境沟通方法及注意事项

七、社交活动沟通方法及注意事项

八、策略沟通

九、对内沟通

十、对己沟通

十一、财务沟通

第四部分：沟通技巧

一、身份决定沟通方式与内容

二、表达技巧

1、非语言行为与相应的理解

2、非语言的表达技巧

3、语言的表达技巧

4、说服他人的技巧(ACE 原则/信任感/逻辑和推理/情感沟通)

5、有效陈述的技巧

6、解决“怯场”的方法

三、聆听技巧

1、聆听的类型(被动倾听/专业倾听/主动或移情倾听)

2、有效倾听的障碍

3、主听倾听的技巧

四、信息交流与检验

1、如何掌握对方最大量真实准确信息

* 怎样有效地发送信息 * 怎样有效地接收信息

-
- 2、激励是沟通的万能良药
 - 3、换位思考与同理心
 - 4、及时反馈是检验沟通效果的必要
 - 5、自身素质的提高是信息沟通的关键
 - 6、团结协作是有效沟通的最佳体现
 - 7、环境的选择
 - 8、语言的运用

第五部分：与上级的有效沟通

- 1、理清角色关系
- 2、向上司请示汇报工作的程序要点
- 3、向上汇报的方法
- 4、说服上司的技巧
- 5、取得上级信任的沟通方式

第六部分：与下级的有效沟通

- 1、与下级沟通的原则
- 2、如何下达工作指令
- 3、有效的赞扬与批评下属
- 4、激励下级的方式
- 5、与下级的面对面沟通

第七部分：与同事的有效沟通

-
- 1、与同事沟通的原则
 - 2、建立情感账户
 - 3、交情与工作效率的关系
 - 4、取得良好关系的沟通方法
 - 5、如何做好跨部门沟通协作

第八部分：与客户的有效沟通

- 1、客户的基本心理特征
- 2、客户抱怨的原因
- 3、处理客户抱怨的正确步骤
- 4、消除客户异议的应对技巧
- 5、有助于建立客户忠诚度的沟通方法

第九部分：工作中的冲突管理

- 1、冲突管理的意义
- 2、冲突形成的原因
 - * 有限的资源 * 目标和工作目的的差异 * 缺乏或不正确的沟通 * 情绪与情感的作用 * 个体的差异
- 3、冲突管理的有效策略
 - * 回避 * 迁就 * 折中 * 竞争 * 整合
- 4、冲突管理的技巧
 - * 积极接纳(进入状态，将自己“化身”为对方)
 - * 了解所面临的问题 * 选择冲突管理的策略
 - * 寻找共同目标与基础

5、预防冲突的技巧

* 组建团队 * 多元化培训 * 坦诚与有效沟通(训练) * 资源分配 * 调整他人的期望 * 首先考虑其他人的意见

第十部分：模拟训练

一、四种沟通风格类型应对

1、坚持己见型的客户 2、犹豫不决型的顾客 3、愤怒型的客户 4、和善型的用户

二、特点鲜明的开场白

1、用问题发现问题 2、收集信息，发现需求 3、积极的聆听

三、几种开场白的类型

1、用问题发现问题 2、有效应用两种提问方式

四、应该避免的问题

1、侵略性的问题

2、揭短的问题

3、臆测性的问题

4、挑衅性的问题

5、居高临下的问题