

---

# 《提升沟通，创造价值》

## 【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