
《沟通的艺术》--课程大纲

主讲：刘安达

■ 课程简介：

如今有太多太多有能力的孤家寡人，其原因就是不会说话，不会与人沟通，从而导致团队没有凝聚力，丧失战斗力。所以，无论是在团队当中还是与顾客交往，沟通是门必修的课程。

■ 培训目标和效果：

- ✚ 沟通高手所应具备的情商
- ✚ 掌控情绪的重要性
- ✚ 人际关系的重要性
- ✚ 为什么要培养一个迷人的性格
- ✚ 人性的需求及追求的什么
- ✚ 为什么要内心的修炼
- ✚ 如何面对逆境
- ✚ 成功为什么不容易
- ✚ 为什么要遵循自然法则
- ✚ 自己的短板在哪里
- ✚ 性格解析
- ✚ 沟通的重要性
- ✚ 沟通的目的
- ✚ 沟通应注意的事项
- ✚ 如何与上级沟通
- ✚ 如何与下级沟通
- ✚ 如何与同事沟通
- ✚ 如何与客户沟通
- ✚ 怎样提升沟通的能力

■ 培训时间：

1天

课程大纲：

一、沟通者应该具备的情商（EQ）

-
- ✚ 什么是情商 EQ？
 - ✚ 人际关系的重要性。
 - ✚ 为什么要培养一个迷人的性格？
 - 1) 你到底要什么？
 - 2) 人有什么需求？
 - 3) 所有的上级都喜欢顺从自己的人！
 - 4) 如何与你的上级相处？
 - ✚ 如何应对逆境（逆境商 AQ）
 - ✚ 成功为什么不容易？
 - ✚ 什么是自然法则？
 - ✚ 成功是需要耐心的
 - ✚ 你的短板在哪里？
 - ✚ 分析性格：力量 (C) 活泼(S) 完美(M) 和平(P)

二、沟通的艺术

- 1、沟通的重要性
- 2、沟通的目的
- 3、沟通应注意的事项
 - 1) 能熟练掌握赞美的尺度
 - 2) 是会听而不一定是会说
 - 3) 先顺从后引导
 - 4) 忌讳用语：你、不对、不是、不行等指责用语
 - 5) 忌讳贸然打断对方谈话，学会掌握“切入点”
 - 6) 尽快了解对方的需求，善于提问
 - 7) 善加使用工具，如：数据，照片，故事等
 - 8) 面带微笑，不强势，不霸道，不张狂。
 - 9) 懂得驾驭声东击西之术，先给后得。
 - 10) 沟通重在用心
- 4、如何与你的上级沟通？
 - 1) 事前准备：内容、依据、词汇、时段、写下来，并准备回答上级有可能的提问。
 - 2) 沟通时：敬重但要不卑不亢，（上级喜欢奴才，但需要人才）。要有理、有序，有节。

3) 回答上级问题要简洁，精准，到位。

4) 如遇到难以回答的问题时，要学会说：请容我想想，回头我会向您汇报的。

5) 如果自己错了，被上级训斥时要坦承认错，并勇于承担责任，尽快拿出弥补方案，保证杜绝下次再犯。

6) 如果自己没错，却被上级训斥，要不顶撞，不伸冤，不辩解，事后再做解释。

5、如何与你的下级沟通？

✚ 多聆听，多关爱，多赞美，多激励。

✚ 批评的三明治：肯定，指出，鼓励。

✚ 对于害群之马的管理：

A.晓之以理.

B.动之以情。

C.收集证据，上报处理。

6、如何与你的同事沟通？

1) 平时多付出，懂得给予的价值。

2) 平时多尊重，交流有尺度。

3) 对于过于挑剔的同事，应先找他的需求点，再想办法成为他的知音。

7、如何与客户沟通

1) 敬重，欣赏，崇拜

2) 多关心对方的需求

3) 平日多积累阅历及广泛的知识

8、如何提升沟通的能力

1) 尽快提升自己的文化修养和知识底蕴

2) 大量用心去实践

3) 时常检讨，不断提升