
有效沟通技巧

★课程意义

——为什么要学习本课程？（学习本课程的必要性）

成果、结果、效果是从关系中来。关系好，成果就好。人际关系，是你跟自己的关系，你跟自己处得好，就跟所有人处得好。

先跟自己处好，再跟家人处好，跟同事处好，跟朋友处好，最后跟所有人处好。人际关系就好了。人际关系好了，沟通就顺畅，问题处理就及时，效率就得到有效的提升。

沟通能力从来没有像现在这样成为现代职业人士成功的必要条件！

沟通其实不是一种本能，他是一种能力，不是生下来就具备，而是训练出来的，但也有可能我们具备这种能力被压抑住了，可证明沟通是训练出来的，如果我们常常训练我们自己沟通讲话，面向很多人说话，对我们将来会有很大影响。

一个职业人士成功的因素 75%靠沟通，25%靠天才和能力。学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。

☆本课程通过对最新沟通理论的系统总结以及对众多成功人士的深入研究，总结提炼出一套完善的沟通学习体系。通过学习本课程您将接受系统的沟通技能训练和沟通专家的言传身教。

★课程目标

——通过学习本课程，您将实现以下转变

- 1.人际关系的十大法则
- 2.了解沟通的基本结构；
- 3.有效利用肢体语言，提高沟通能力；
- 4.熟悉高效沟通的步骤；
- 5.掌握人际风格沟通技巧；
- 6.提高与上司的沟通质量；
- 7.改善与下属的沟通方法；
- 8.通过沟通改善与其它部门的工作关系；
- 9.通过高效沟通赢得客户；
- 10.掌握会议沟通技巧。

★课程提纲

——通过本课程，您能学到什么？

第一讲：人际关系的十大法则及沟通的目的

- 1.人际关系的十大法则
- 2.沟通的目的

案例分析

第二讲 高效沟通概述

- 1.决定业绩的三方面：态度、知识、技巧
- 2.沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一
- 3.高效沟通概述

案例分析

第三讲 有效沟通技巧

- 1.完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈
- 2.有效发送信息的技巧
- 3.关键的沟通技巧——积极聆听
- 4.有效反馈技巧

案例分析

第四讲 有效的肢体语言

-
- 1.信任是沟通的基础
 - 2.有效沟通的五种态度
 - 3.有效利用肢体语言
 - 4.第一印象：决定性的七秒钟
 - 5.说话语气及音色的运用
 - 6.沟通视窗及运用技巧

案例分析

第五讲 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

案例分析

第六讲 人际风格沟通技巧

- 1.人际风格的四大分类
- 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

案例分析

第七讲 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

案例分析

第八讲 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

案例分析

第九讲 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

案例分析

第十讲 接近客户的技巧

- 1.如何使用接近语言
- 2.接近客户的技巧
- 3.面对接待员的技巧
- 4.面对秘书的技巧

5.会见关键人士的技巧

6.获取客户好感的六大法则

案例分析

第十一讲 会议沟通技巧

1.会议的安排

2.会议的主持

3.成功地开始会议

4.会议主持人的沟通技巧

5.圆满地结束会议

6.灵活地应对会议的困境

案例分析