

# 赢造职场五维沟通智慧

## 课程背景：

职场是人生的重要战场。职场像魔术师，会变出若干不解之谜。

职场最大的成本是沟通问题，企业管理不畅 70%是沟通问题，企业人员 70%—80%时间都在沟通，当我们和领导有意见分歧时，当我们和同事矛盾时，当我们和下级配合不默契时，当我们与客户不能达成共识时，执行出现偏差，请问：到底哪里出了问题？而客户服务已不单是售后服务人员或服务型企业员工关心的事，拥有持续竞争优势的企业的员工也能从战略层面以深邃的客户需求先见能力而征服客户、傲视群雄。打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点

本课程站在理论的高度，从中国实际情况出发，以大量的案例和经典的视频，让学员真正把握沟通的精髓，判断自己的沟通和谈判水准，在学中练，在练中悟，逐步形成高品质、大智慧的沟通谈判技能。

## 课程目的：

- ★ 清晰沟通的定义和实质
- ★ 克服沟通的障碍
- ★ 提升对外沟通谈判的技巧和处理方法
- ★ 理解运用自我沟通、上级、平级、下属、客户之间换位思考五维沟通智慧
- ★ 学会客服技巧、有效处理客户投诉与抱怨
- ★ 把握沟通要诀，突破执行瓶颈，变“沟”为通

## 课程用时：

2天

引子案例：陈阿土的一次旅游 ——小组讨论

## 第一讲：你必须知道的沟通常识

### 一、沟通的定义及实质

问题：你对沟通的理解？（思考、提问、总结、讲解）

沟通是创造条件达到目标的过程（正确摸透 73855 法则的运用）

沟通的四大目的（1、说明事物 2、表达情感 3、建立关系 4、进行企图）

### 二、沟通的程序与要点

- 
- 1、想好沟通的目的
  - 2、保持开放的姿态
  - 3、掌握积极的聆听
  - 4、学会察言观色
  - 5、复述与提问
  - 6、达成协议

### 三、沟通的对象与渠道

- 1、横向沟通与纵向沟通
- 2、单向沟通与双向沟通
- 3、正式沟通和非正式沟通

**沟通游戏**：绘画（单向与双向）

### 四、沟通的障碍

沟通障碍产生的原因（性格、情绪、理解、心理惯性、技巧等障碍）

**案例**：博士生到农村与老农交流的情景

**视频**：李云龙与赵刚的第一见面

如何消除沟通障碍？

## 第二讲：五维沟通智慧的要素及其组合应用

### 一、沟通关系能力

- 1、沟通三要素：环境、气氛和情绪
- 2、沟通三关键：表达、倾听和反馈
- 3、有效沟通的十大规律
- 4、中国人必须熟透的沟通十大潜规则

### 二、面对面沟通四要素运用

- 1、Ask：问--怎么问？
- 2、Listen：听--怎么听？
- 3、Look：看--怎么看？
- 4、Speak：说--怎么说？

## 第三讲：五维沟通智慧

### 一维：自我沟通

- 1、自我角色的认知
- 2、冰山理论
- 3、自我性格的解剖
- 4、EQ（管理情绪）

### 二维对外沟通：把握需求、丝丝入扣得人心

#### 一、让卓越的服务理念体现在服务行为中

##### 1、客户服务与客户服务技巧

- 1) 客户服务与服务营销

- 
- 2) 客户服务技巧的基本含义
  - 3) 客户服务：态度决定一切
  - 2、如何才能以客户为中心
    - 1) 小组研讨：客户为何不满？ -- 检查表中找差距
    - 2) 客户服务的概念  
练习：小组拼词汇  
练习：优质的客户服务表现
    - 3) 以客户为中心的理念和表现  
练习：区分何者为以客户为中心
    - 4) 如何使客户获得的价值最大化
  - 3、抱怨是金 -- 企业长盛不衰的理念基因  
小组研讨：请比较潜在价值的大小
  - 4、内部客户 -- 塑造优秀客户服务的内部环境
    - 1) 内部客户服务的各种形式
    - 2) 看图研讨：谁束缚住了他，没有任何借口
    - 3) 服务制胜的核心秘诀
    - 4) 其它客户服务理念研习

## 二、**修炼服务沟通各个环节的技巧**

- 1、认识你的服务角色
  - 1) 理解你的企业、工作、客户
  - 2) 研讨：服务圈、岗位服务圈、企业使命、工作使命
- 2、客户服务过程中的沟通技巧
  - 1) 认识服务沟通  
研讨练习：服务沟通能力对于个人和企业的长远意义
  - 2) 倾听的技巧
  - 3) 倾听的一般注意点  
案例分析：区分不同表现的听的习惯
  - 4) 说的技巧  
研讨练习：客户服务过程中十个常见场合下的应答  
案例分析：说的口气
  - 5) 问的技巧

---

案例分析：问的智慧

练习：不同环境下如何运用开放式问题与封闭式问题

6) 身体语言

活动：身体语言的影响力

案例研讨：客户服务过程中如何提升感染力

### 三、提升服务过程各个重要阶段的服务技巧

1、优质客户服务的四个基本阶段

1) 接待客户

比较练习：接待客户的不同表现

练习：接待客户时打招呼的标准

2) 理解客户

3) 理解客户的一般要求和方法

4) 帮助客户

5) 把握客户的期望值

6) 管理客户的期望值

7) 留住客户

8) 留住客户的基本步骤

9) 留住客户与深挖客户需求的结合

2、有效应对客户抱怨

1) 认识客户的不满、抱怨、投诉

2) 如何有效处理客户的不满、抱怨、投诉

3) 参与公司客户反馈系统的构建

### 三维向上沟通：汇报真相、解决问题才是真本事

**案例 1：**某公司宋经理的疑问

**案例 2：**施女士该怎么办

- 1、你能够成为领导的心腹、知己吗
- 2、如何改变领导对你的印象
- 3、中层向领导请示汇报的程序
- 4、中层向领导请示与汇报的基本态度
- 5、中层与各种性格的领导沟通的技巧
- 6、如何领会上司的话中话

---

7、如何有效化解与上司的冲突

8、与上级沟通的十大策略

**练习：说服领导能力自检题**

**模拟练习：一次旅游的建议**

**四维向下沟通：大爱无疆才是硬道理**

1、您用权威还是用威权

2、管理者与下级沟通常见的障碍

1) 认为下属应该做好 2) 频繁沟通，效率低 3) 习惯于单向沟通 4) 将沟通多少与关系远近相联系

2、与下级沟通的方式

1) 方式之一：下达命令

2) 方式之二：听取汇报

3) 方式之三：商讨问题

4) 方式之四：推销建议

3、与下级沟通—责备部属的技巧

4、与下级沟通—如何与“刺头”沟通

5、批评下属要注意什么

6、与下属沟通的十大注意事项

**五维平级沟通：相互关心、肝胆相照才是赢家**

1、管理者之间的沟通相对较难的原因

2、如何化解平级间的冲突

3、如何与不同类型的同事沟通

4、如何赢得同事之间的尊敬

5、与同事沟通要注意的禁区

6、平行沟通的十大原则

情景模拟训练（课程中讲师会随机挑选两位学员分别扮演沟通双方人员，实景模拟，内容现场设计）