

---

## 《高效沟通与影响力》

### 针对问题：

- 善良的客户是如何被逼疯的？
- 不过有些客户真的是很难缠，该如何和他们相处？
- 为什么老板总是不理解、支持我？
- 我的话为什么总是没人听？
- 如何进行修炼，使自己更有人格魅力？
- 、 、 、 、 、 、 、

人们在现实中的最大愿望之一或者说是痛苦就是——让别人信服、认可并且最好按我们的意愿去行动。这就引出了两个重要的力量：  
**沟通力——让他人感到被理解的力量**  
**影响力——改变他人行为和思想的力量。**

本课程针对现实工作中常遇到的 3 类人际问题：

1. 如何处理与客户的关系？
2. 如何处理与上级的关系？
3. 如何影响他人（同事、朋友）？

介绍**实用的沟通和影响的方法。**

### 课程收获：

- 了解哪些行为能够促成客情、哪些行为会妨碍客情
- 掌握 5 项处理客户投诉的关键技巧
- 了解与领导相处的 3 个关键
- 了解人们被影响的 6 大原则
- 掌握构建个人魅力（赢得他人信任）的 3 个层次的主要方法

### 培训对象

- 希望影响别人的人

### 课程纲要：

#### 前言：服务行业的关键时刻

- ◆ 服务行业竞争力盘点
  - ◆ 抓住客户感受就是抓住了关键
  - ◆ 以客户感受为线索的 5 大关键时刻
-

- 
- 奠定基础
  - 诊断问题
  - 提供方案
  - 总结回顾
  - 完善跟进

### 第一部分：与客户沟通

- ◆ 善良客户是被逼疯的
  - 行为的魔力
  - 增进客情的行为
  - 妨碍客情的行为
- ◆ 面对难缠的客户
  - 采取哪些措施成功处理客户的投诉
  - 如何专业处理客户投诉
  - 掌握 5 项处理客诉关键技巧；

### 第二部分：与上级沟通

- ◆ 与上级相处的“安全性”规则
- ◆ 了解上级的特点
- ◆ 赢得上级支持、信赖的道理

### 第三部分：做一个有影响力的人

- ◆ 影响别人的 6 种方法
  - 互惠原则的使用
  - 承诺和一致原则的使用
  - 社会认同原则的使用
  - 喜好原则的使用
  - 权威原则的使用
  - 短缺原则的使用
- ◆ 赢得他人信任的 3 个层次
  - “道”——人格魅力
  - “法”——情感账户和卡尼曼效应如
  - “术”——了解人的本能

#### 培训时限

- 一天或两天

#### 培训方法

- 测评、培训师引导、辅以录像、案例分析

#### 参训人数

- 20-30 人
-

---

### 培训资料

- 课程由胡斌先生开发,讲义及辅助资料由其合作的管理顾问公司设计和制作。
- 培训师有权视课堂实际情况就培训内容作适当调整。