

《卓越的人际沟通技巧与艺术》

一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。

英国首相丘吉尔曾说：“一个人可以面对多少人，就代表这个人的人生成就有多大！”

您在沟通的过程中是否有过以下的困惑：

- 因低效沟通而造成低效管理，严重削弱了组织效率！
- 什么是我们期望的沟通效果？
- 为什么沟通总是障碍重重？
- 如何使沟通变得更加有效？

沟通是企业高效管理的核心竞争力！

沟通、对话是解决冲突的最常用的方式之一，亦是身为企业管理者最重要的能力之一。有数据统计显示：商场上的成功 85% 取决于沟通；美国企业经理 94% 的时间在沟通；美国联邦品保机构已将沟通能力列入质量保证成功的先决条件；无论是解决部门间的冲突还是协调与上司间的关系，用沟通解决冲突、达成团队协作之能力显已成为现代职业经理人成功不可缺少的必备条件。

课程目标：

- 一、掌握沟通的基本原则、提高沟通技巧、理解高效沟通对组织的重要性、更清楚的感悟高效沟通能力的重要性

二、加强与客户，领导，同事和跨部门沟通的技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通方式，学会建立信任与换位思考、相互尊重与欣赏等沟通协作的要点

课程特色：

透过讲师深入浅出、幽默风趣、见解独到的讲演，使学习轻松愉快。讲师行业经验丰富，可针对实际状况进行解析，丰富的实务经验与操作手法使学员能即学即用。

针对个案进行分析与研究，理论与实务能充分结合，根据学员需求设计符合学员具体工作中的案例，用案例让学员实际演练。

培训对象：营销管理人员及业务骨干

培训方式：课堂讲授、案例分析、小组研讨等启发式、互动教学

课程时间：2天

课程大纲：

第一讲：高效沟通技巧是营销精英成功的必备要素

沟通的重要性；沟通的定义；沟通的种类：

沟通障碍：

- 1、沟通的目的性不明确，没有正确阐述信息；
- 2、给人以错误印象；
- 3、没有选择合适的渠道；
- 4、接受信息的障碍：判断、偏见、情绪。

沟通的四大秘诀：真诚、自信、赞美他人、善待他人。

第二讲：高效沟通的步骤

步骤一：事前准备

步骤二：确认需求

步骤三：阐述观点

步骤四：处理异议

步骤五：达成协议

步骤六：共同实施

第三讲：人际风格沟通

分析型、支配型、和蔼型、表达型人际沟通风格与技巧

第四讲：性格与沟通

性格分类：和平型、活泼型、完美型、力量型

性格分析案例

各种性格的优缺点、性格的感情曲线

如何与各种性格的人相处

第五讲：与客户沟通技巧

一、会见客户的商务礼仪

二、常用的客户沟通话语

三、获取客户好感的六大法则

四、找到共同沟通话题的八大技巧

五、说服客户的十大基本策略

第六讲：管理沟通技巧

向上沟通有胆(识)；

向下沟通有心(情)；

水平沟通有肺(腑)。

一 与上级沟通的技巧

上级领导的个性风格分类：

不同个性风格领导的沟通习惯

与各种风格的上级领导的沟通原则

向领导请示汇报的程序和要点

说服领导的技巧

二 与下级沟通的技巧

与下属作管理沟通的类型

下达命令的技巧

赞扬部下的技巧

批评部下的方法

三 部门间沟通的技巧

判别自己和别人的性格

PAC 沟通分析

同理心训练

协作与谈判