

# “有效沟通技巧”培训大纲

课程时间：1天

课程对象：需要提升沟通技巧的人

课程人数：20-25人

培训形式：理论讲授 60%、实战演练 15%、案例讨论、游戏 15%、经验分享、答疑 10%

课程内容：

## 一、沟通的基本概念

### 1、沟通的定义

- A、分组游戏
- B、分析讨论

### 2、沟通的要素

### 3、沟通的障碍

### 4、沟通的文化差异

### 5、高效沟通的原则

## 二、有效沟通的技巧 -- 望、闻、问、切

### 1、观察的技巧

### 2、聆听的技巧

游戏；听从指示工作表

- A、设身处地的倾听
- B、听力高手的技巧
- C、掌握对方谈话要点
- D、融洽谈话的“映射”技巧

### 3、恰当的提问

- A、不同沟通阶段的提问方式
- B、有效的提问：二择一法则
- C、漏斗式提问
- D、有效提问注意事项

### 4、有效的表达

- A、反复确认的重要性
- B、澄清技巧
- C、表达的 FAB 法则
- D、快速及条理表达的逻辑思路：三段式
- E、练习：一分钟准确表达

## 三、与上司沟通技巧

### 1、与上司沟通的障碍

- 2、与上司沟通的四种形式
- 3、与上司沟通的注意事项
- 4、上司沟通时肢体语言所表达的含义
- 5、与不同类型上司的沟通技巧

#### 四、水平沟通的技巧

- 1、五种类型的人物性格及相应的沟通技巧
  - A、自测：五种性格评定
  - B、不同性格下的沟通技巧
- 2、水平沟通的障碍
- 3、水平沟通的三种方式