

# 高级沟通技巧

## 壹、 培训背景

“未来竞争将是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通之上。”哈佛大学就业指导小组 2009 年调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。

沟通能力是一个职业经理人的基本技能。良好的人际沟通是商场成功的关键因素。不好的沟通将导致组织的信息不畅，决策失误，上下左右的发生误解和矛盾加深，极大地影响士气和人际关系。

提高沟通能力是贯彻落实战略决策、实现公司发展目标、融洽人际关系、信息畅通和提高企业竞争能力的重要保障。

## 贰、 培训目的

通过对本课程的学习，达到以下目的：

1. 充分认识沟通在职业生涯、企业管理中的重要地位和作用；
2. 了解沟通的功能和特性，掌握沟通的一般规律；
3. 分析造成沟通困难的原因，减少沟通的障碍；
4. 掌握沟通原则，提高沟通效果；
5. 学习沟通的方法、策略和技巧；
6. 学会与不同类型的人员沟通的技巧
7. 掌握与客户沟通的技巧、策略和方法，提高销售能力和说服力

## 参、 培训对象

企业中高层管理人员

## 四、 培训方式

教案讲授，案例分析，情景互动，专题研讨，问题解答，现场演练

## 伍、 培训时间

6-12 小时

## 六、 课程大纲

### (一) 认识沟通

1. 什么是管理沟通
2. 沟通的重要性与功能
3. 沟通的特性
4. 有效管理沟通的要素
5. 管理沟通的障碍与对策
6. 有效沟通的原则
7. 沟通的分类

### (二) 有效沟通的要素与技巧

1. 听的技巧
2. 说的技巧
3. 问的技巧
4. 身体语言技巧
5. 演讲技巧
6. 会议沟通技巧

### (三) 沟通策略

1. 沟通者策略
2. 听众策略
3. 信息策略
4. 沟通渠道选择策略

### (四) 不同对象的沟通策略

#### 1、与上司沟通技巧

- (1) 与上司沟通的障碍
- (2) 如何接受指令
- (3) 如何汇报
- (4) 如何商讨问题
- (5) 如何表达不同意见

(6) 如何与不同上司沟通

## 2、与同事沟通技巧

(1) 与同事沟通的障碍

(2) 与同事沟通的策略

## 3、与下属沟通技巧

(1) 与下属沟通的障碍

(2) 如何下达命令

(3) 如何听取汇报

(4) 如何商讨问题

(5) 如何推销建议

## 4、与客户沟通技巧

(1) 如何影响客户沟通决策

(2) 顾问式沟通技巧 (FAB、SPIN 等技巧的应用)

(3) 如何处理客户异议

(4) 不同客户的类型与特征

(5) 与不同客户沟通的策略

(6) 电话沟通技巧

(7) 客户拜访技巧

(8) 商务谈判技巧

(9) 如何提高自身的影响力和说服力