

“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