

《人际沟通与影响力》课程大纲

---田启成老师主讲

【课程时间】：2天

【课程对象】：银行客户经理

【课程背景】：

权威机构的调查的一组数据，得到广泛的关注：一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外的85%却取决于他的人际交往和沟通的成败。可见，了解与掌握有关人际关系，深入了解客户心理的内心活动和规律、掌握高效的沟通技能，已经成了现代经理人的迫切需求，对于银行客户经理来说，更是迈向成功拓展银行市场的必修课。

沟通难，沟通不好更难！沟通能力和人际关系从来没有像现在这样成为现代职业人士成功的必要条件！同样如何通过沟通和客户建立亲和力，挖掘客户需求及问题根源，如何克服沟通障碍，如何突破沟通瓶颈，提升自己的影响力，提高自己的口才表达能力，提升客户满意度、美誉度、忠诚度，提升银行业的竞争力和凝聚力。

【课程收益】：

通过本课程的学习训练，你将获得：

- ◇成为自信和有力说服力的沟通者
- ◇在工作环境中清晰有效地传达信息
- ◇化解人际冲突,创造和谐工作环境
- ◇提高服务能力，掌握和不同性格的客户共处
- ◇提升沟通意识，消除本位主义，提升自己的影响力

【课程亮点】：

- ◇模拟真实情景的案例，在做中学
- ◇通过理论与实践的现场互动帮助学员快速提高沟通能力
- ◇学员将进行小组讨论、游戏、角色扮演,并有机会亲自体验、演练其所学的知识和技能。
- ◇案例分析与讨论，使学员在仿真的环境下学习，从而提高学员的实战能力。

【课程提纲】：

第一单元 人际沟通概述

一、导论

决定业绩的三方面

(壹) 决定业绩的三方面：态度、知识、技巧

(貳) 沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一

高效沟通概述；

高效沟通三原则；

沟通失败的原因；

二、高效沟通概述

(一)沟通的定义；

沟通概念；

(二)沟通的三大要素；

要素1 一定要有一个明确的目标

要素2 达成共同的协议

要素3 沟通是传递；信息、思想和情感

(参) 沟通的两种方式

沟通的两种方式；

语言的沟通

1 语言的沟通

语言的沟通渠道

2 肢体语言的沟通

肢体语言的沟通渠道

(四)沟通的双向性

(五)沟通的三个行为：说、听、问

【案例分析】

【自检】

三、人际沟通的三原则

沟通三原则：

四、沟通失败的原因

导致沟通失败的原因有哪些？

第二单元 高效的客户沟通技巧

一、完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈

二、有效发送信息的技巧

问题 1 选择有效的信息发送方式 (How)

介绍几种常用的信息发送方式：

- (1) QQ 或电子邮件
- (2) 电话
- (3) 开会或者面对面谈话

问题 2 何时发送信息 (When)

问题 3 确定信息内容 (What)

【自检】

问题 4 谁该接受信息 (Who)

问题 5 何处发送信息 (Where)

【事例研究】

【自检】

发送信息时需要注意哪几个问题？

三、关键的沟通技巧——积极聆听

【自检】

(壹) 聆听的原则

- (1) 聆听者要适应讲话者的风格。
- (2) 聆听不仅仅用耳朵在听，还应该用你的眼睛看。
- (3) 首先是要理解对方。
- (4) 鼓励对方。

(二) 有效聆听的四步骤

步骤 1 备聆听

步骤 2 发出准备聆听的信息

步骤 3 采取积极的行动

步骤 4 理解对方全部的信息

【自检】

聆听技巧的四步骤

(贰) 聆听的五个层次

四、有效反馈技巧

(一) 反馈的定义

(二) 反馈的类型

第三单元 肢体语言在人际沟通中的运用

【本讲重点】

信任是沟通的基础

有效沟通的五种态度

如何有效利用肢体语言

一、信任是沟通的基础

二、有效沟通的五种态度

(壹) 有效沟通的五种态度

1 强迫性的态度

2 回避性的态度

3 迁就性的态度

4 折衷性态度

5 合作性态度

(贰) 合作的态度

1 合作态度具体的表象

三、有效利用肢体语言

(壹) 第一印象：决定性的七秒钟

(贰) 说话语气及音色的运用

【自检】

(参) 有效利用肢体语言

【自检】

环顾四周，在平时工作中你遇到哪些好的肢体语言和不好的肢体语言？有何感受？

(四)沟通视窗及运用技巧

1“沟通视窗”把关于你的所有信息分为四个区间;

2 沟通视窗的运用技巧

◇在公开区的运用技巧

◇在盲区的运用技巧

◇在未知区的运用技巧

第4单元 同客户高效沟通的基本步骤

【本讲重点】 工作中高效沟通的六大步骤

步骤一 事先准备

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 共同实现

步骤一 事前准备

1. 设立沟通的目标

2. 制定计划

3. 预测可能遇到的异议和争执

4. 对情况进行SWOT分析

步骤二 确认需求

确认需求的三步骤

第一步：有效提问

第二步：积极聆听

第三步：及时确认

1、问题的两种类型

问题的两种类型；

开放式问题

封闭式问题

【举例】

2、两种类型问题的优劣比较与提问技巧

(1) 开放式和封闭式的问题的优劣势：

① 封闭式问题的优点和劣势：

② 开放式问题的优点和劣势：

优点：

劣势：

几个不利于收集信息的问题；

1、积极聆听技巧

请你判断下面这些情况是不是积极聆听：

【案例分析】

步骤三 观点——介绍 FAB 原则；

F A B 的原则；（F A B 是一个英文的缩写）

F 就是 F eature，就是属性；A 就是 A dvantage，B 就是 B enefit 就是利

益

采用 FAB 顺序表达时，对方更容易听得懂，而且印象会非常深

步骤四 处理异议

处理异议时，常采用借力打力的方法，叫做的“柔道法”

【自检】

步骤五 达成协议

在达成协议的时候，要做到以下几方面：

◇感谢

◇赞美

◇祝福

步骤六 共同实施

第 5 单元 人际风格沟通技巧

一、人际风格的四大分类

人际风格的四大分类

分析型

支配型

和蔼型

表达型

类型 1 分析型

二、各类型人际风格的特征与沟通技巧

(一)分析型人的特征和与其沟通技巧

1. 特征的十个行为

2. 与其沟通技巧

(二)支配型人的特征和与其沟通技巧

1. 特征

2. 与其沟通技巧

遇到支配型的人，在和他沟通的时候要注意：

(参) 表达型人的特征和与其沟通技巧

1. 特征

2. 与其沟通技巧

(四)和蔼型人的特征和与其沟通技巧

1. 特征

2. 与其沟通技巧

同和蔼型的人沟通过程中我们要注意的五个事项：

第六单元 电话沟通技巧

【本讲重点】

接听、拨打电话的基本技巧

转达电话的技巧

应对特殊事件的技巧

一、接听、拨打电话的基本技巧和程序

1. 先整理电话内容，后拨电话

2. 态度友好

3. 注意自己的语速和语调

4. 不要使用简略语、专用语

5. 养成复述习惯

(二)接听和拨打电话的程序

1. 注意点

2. 接听电话的程序

3. 拨打电话的程序

二、转达电话的技巧

(一)关键字句听清楚了吗

(二)慎重选择理由

三、应对特殊事件的技巧

(一)听不清对方的话语

(二)接到打错了的电话

(三)遇到自己不知道的事

(四)接到领导亲友的电话

(五)接到顾客的索赔电话

◇如何记录命令要点？

◇如何制定详细的工作计划？

◇如何确定工作时间表？

◇如何根据工作时间表把握工作进度？

◇如何及时向领导反馈信息？

◇总结汇报时做到要点突出、层次清楚了吗？

四、与各种性格的领导打交道技巧

(一)控制型的领导特征和与其沟通技巧

1. 性格特征

2. 与其沟通技巧

(二)互动型的领导特征和与其沟通技巧

1. 性格特征

2. 与其沟通技巧

(三)实事求是型的领导和与其沟通技巧

1. 性格特征

2. 与其沟通技巧

五、说服领导型客户的技巧

(一) 选择恰当的提议时机

(二) 资讯及数据都极具说服力

【案例研究】

(三)设想领导质疑，事先准备答案

(四)说话简明扼要，重点突出

(五)面带微笑，充满自信

(六)尊敬领导，勿伤领导自尊

第七单元 怎样与部下进行高效的沟通

一、下达命令的技巧

(一)正确传达命令意图

(二)如何使部下积极接受命令

- 1.态度和善，用词礼貌
- 2.让部下明白这件工作的重要性
- 3.给部下更大的自主权
- 4.共同探讨状况、提出对策
- 5.让部下提出疑问

二、赞扬部下的技巧

(一)赞美的作用

(二)赞美的技巧

1. 赞扬的态度要真诚
2. 赞扬的内容要具体
3. 注意赞美的场合
4. 适当运用间接赞美的技巧

三、批评部下的技巧

- (一)以真诚的赞美做开头
- (二)要尊重客观事实
- (三)指责时不要伤害部下的自尊与自信
- (四)友好的结束批评
- (五)选择适当的场所

第八单元 接近客户的沟通技巧

一、如何使用接近语言

(壹) 什么是接近

(貳) 接近注意点

1. 迅速打开准客户的“心防”
2. 学会推销商品前，先销售自己

案例研究(一)

3. 我们来看一下常用的接近话语的要点

二、接近客户的技巧

(一)面对接待员的技巧

1. 你要用坚定清晰的语句告诉接待员你的意图

2. 适时和接待员打招呼

(二)面对秘书的技巧

1. 向秘书介绍自己，并说明来意

2. 若发现关键人士不在或正在开会时的沟通步骤

(三)会见关键人士的技巧

步骤一：接近的技巧

步骤二：结束谈话后的告辞技巧

三、获取客户好感的六大法则

(一)给客户良好的外观印象

(二)要记住并常说出客户的名字

(三)让你的客户有优越感

(四)替客户解决问题

(五)自己保持快乐开朗

(六)利用小赠品赢得准客户的好感

第九单元 提高人际沟通的影响力

一、认识你的影响力风格

1. 你的形象价值百万

2. 自我分析；优势及劣势

3. 重新自我定位

二、练就你的金口才

1. 通过音调与语调加强影响力

2. 练就魔鬼口才的十大秘诀

3. 发挥文字影响力

4. 超强影响力的肢体语言

三、快速提高你的影响力

(一) 影响力模式分析

(二) 增进你对影响力的看法

(三) 培养良好的人际关系意识

(四) 建立自己的情感账户存折

(五)与大家引起共鸣的六大秘诀：

一、用趋同法唤起

案例：英国首相丘吉尔在美国作的圣诞演讲

二、用求异法唤起

案例：巧妙构思，以求异为“突破口”，给听众以新鲜奇特的刺激设置吊起听众胃口的悬念

三、用对比法唤起

案例：某大学邀请一位老教授作关于演讲技巧的报告

四、用想像法唤起

案例：演讲《门》

五、用情感法唤起

案例：一次余秋雨先生在四川大学作演讲

六、用反问法唤起

案例：《我不愿做这样的飞鸽》中的一段：