

高效沟通的原则与技巧

讲师：谢瑞宝

【课程背景】

戴尔卡耐基认为：影响人成功的要素仅有 22%取决于专业技术能力，78%来自高效的沟通和人际交往，沟通成为影响一个人一生发展的关键。对企业而言，影响组织竞争力的焦点在于每个内部成员之间及其与外部组织的有效沟通，没有沟通，就没有成功的企业。企业内部良好的沟通文化可以使所有员工真实地感受到沟通的快乐和绩效。加强企业内部的沟通管理，既可以使管理层工作更加轻松，也可以使普通员工大幅度提高工作绩效，同时还可以增强企业的凝聚力和竞争力，因此我们每个人都应该重视沟通、学习沟通。

【学习成果】

参加本课程的培训，可以让参训者：

认识沟通的重要性，掌握高效沟通的技巧与能力，为个人职业发展发挥助力。

改善组织内部沟通氛围，降低沟通成本，创建高效沟通的组织文化。

【所需时间】

12 小时（2 天）

【课程大纲】

第一讲：认知篇

- 1、认识什么是沟通
- 2、沟通是所有工作正常推动的前提
- 3、对沟通主体——人的认识
- 4、工作生活中常见的心理现象分析

5、弗洛伊德对人的心理解剖图

6、沟通从“心”开始

第二讲：破题篇

1、沟通的铁定三定律

2、高效沟通的总原则

3、沟通的基本模型解析

4、有效沟通四要素

第三讲：技巧篇

1、听：主动倾听

- 倾听的五个层次
- 对“听”的解析
- 积极倾听五步骤
- 影响倾听的五大因素
- 同理心倾听
- 同理心倾听案例演练：劝说无效

2、问：提问的艺术

- 为什么“问”比“说”更有说服力
- 问话的两种类型
- 有效提问表达之现场演练：扑克牌游戏

3、说：表达技巧

- 有效表达的艺术与技巧
- 说服别人的最高原则

- 极具杀伤力的赞美方式
- 有效沟通的基本步骤
- 4、看：洞察力的观察
- 1) 通过微表情洞察对方的心理
- 2) 肢体表现下隐藏的秘密

第四讲：职场篇

- 1、对上沟通的技巧
- 2、对下沟通的技巧
- 3、平行沟通的技巧

第五讲：人际风格与沟通

- 1、四大人际风格
- 活跃性性格及特征
 - 力量型性格及特征
 - 完美型性格及特征
 - 和平型性格及特征
- 2、如何快速判断人的类型
 - 3、如何与不同性格的人进行沟通
- 与活跃型性格沟通要点
 - 与力量型性格沟通要点
 - 与完美型性格沟通要点
 - 与和平型性格沟通要点
- 4、沟通的黄金与钻石法则