

沟通有术，做一个职场沟通达人

——沟通在实际工作中的五大场景应用

一、课程背景：

公司管理成本里面最大的一项是沟通成本，因为沟通不畅导致的直接或间接损失是难以估量的，而且现在我们处于移动互联网的碎片化时代，我们的沟通也随之被碎片化，在这种情况下有效沟通的难度会越来越大，如果没有掌握一套落地有效的工具来自身的沟通水平，在给别人带来麻烦的同时也会大大影响我们自己的工作效能。

本课程从实际工作场景出发，提炼了沟通在日常工作中常见且重要的应用场景，并给出具体有效的工具、方法和案例，供学员参考和课后练习。

二、课程收益：

- 🌈 让学员清楚，沟通是一门艺术，更是一门技术，沟通能力完全可以通过学习和实践来提高；
- 🌈 掌握五个关键工作场景（场景设计是遵循从小到大的次序编排）中的沟通要点和工具方法，做到课堂中学完即可用，工作中用完即有效；

🌈 通过大量的场景化的案例和情景演练，还原工作实际场景，提升学习效果。

三、授课形式：讲师讲授+案例分享+视频学习+情景演练+成果输出

四、课程纲要：

第一部分：沟通力从何而来

- 良好的沟通能力是天生的吗
- 沟通高手可以通过学习养成吗
- 东方的“悟道”与西方的“逻辑”在沟通中的应用

案例分享：罗振宇跨年演讲的小插曲带给我们的启发

第二部分（场景一）：沟通技巧之闲聊

1、闲聊在工作和生活中的运用

- 闲聊在工作中的独特价值（客户拜访/领导、同事间的沟通、陌生人破冰…
…)

- 闲聊时我们最常犯的四大错误
- 为什么你常陷入“尬聊”的境地

2、成为闲聊高手的技巧

- 闲聊自然开场的六种情景
- 闲聊过程中增进双方关系的三大法则

- 闲聊如何不冷场
- 如何干脆利落的收尾

情景演练：1、在公司电梯里遇到公司的领导；2、拜访客户时的寒暄开场；
3、正式会议开始前的“开胃餐”；4、酒桌上的热场话题的延续

第三部分（场景二）：沟通技巧之快速说服对方

快速有效的说服对方的技巧

- “反话正说”——化被动与主动
- “趋利避害”——触发对方行为动机的利器
- 用画面动人——场景化沟通技巧的运用
- 百变数字的魔力——数字化沟通技巧的运用

视频分享:谈判专家是如何综合运用上述技巧达到最终的沟通目的

第四部分（场景三）：沟通技巧之管理自己和他人的情绪

1、情绪为何“因人而异”

- 情绪的ABC理论
- 站在对方角度但要拥有自己的立场

2、管理情绪过程中的沟通技巧

- 言词中多使用“正能量”的词

- 向对方传递“坏”消息的技巧
- 为什么“好心”说出来的话常常会得罪别人
- 巧用身体姿势的变换来管理情绪
- 如何借助身边的“道具”来管理情绪

视频分享:两次投诉处理的谈话，为何客户情绪大不相同

情景演练：1、如何合理的拒绝同事的帮助请求；2、如何告诉客户一个令其不快的消息；3、如何有效的安抚情绪激动的客户

第五部分（场景四）：沟通技巧之工作经验总结与汇报

1、工作及项目经验如何总结和汇报

- 工作及项目经验总结的三大误区
- 擅长总结提炼的人往往善于使用“工具”

2、工作及项目经验提炼总结三部曲

- 关键词引出“典型案例”
- 剖析筛选关键“要因”
- 优化提炼成短词、短句

第六部分（场景五）：沟通技巧之会议发言与当众演讲

- 呈现/演讲过程中的音量、语速、节奏

- 提神醒脑—精彩呈现开场四部曲
- 呈现/演讲过程中的姿态、眼神与动作
- 呈现/演讲时如何处理自己的“卡壳”与“失忆”
- 性格内向的人如何做一次精彩的呈现/演讲

情景演练：运用上述法则做一个工作主题的分享开场

第七部分：课程总结与回顾

- 现场答疑与互动交流
- 制定下一步的个人提升计划