

高效解决问题式的沟通技能训练

课程大纲：

企业里往往 50% 以上的工作问题因管理不善而产生，而 50% 以上的管理问题又因沟通不到位而出现。

经常有人说话毫无逻辑、思路混乱、缺乏重点、不善归纳，说半天说不到点子上；也有一些人说话时缺乏同理心、缺乏人际敏感度、不善换位思考也不善演绎，虽然句句都对，却让人难以接受。无论具体是什么情况，只要沟通不畅，就一定会出现矛盾和隐患。

一个组织，该如何摆脱无效沟通而致的管理危机？该如何提高沟通的效率和效果，以促进组织生产力的提升？本课程结合主讲人十年 2000 余场演讲实战经验和对高情商沟通的研究和实战，为你拆解高品质沟通的思维逻辑，帮你每一次沟通都能事半功倍。

课程收益：

- 促进团队协作和管理沟通的效率和效果
- 各种场景皆可适用的十套高情商沟通模型
- 实现企业高效率高品质沟通，增强凝聚力
- 齐全的发现、分析问题、解决问题工具

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：企业全员，尤其是部门管理者

课程方式：讲师授课 + 案例分析 + 小组研讨 + 模拟呈现 + 工具练习

课程大纲

第一讲：善倾听——倾听要练到“你没说我已懂”

一、倾听的三步进阶——听出别人没说出的话

1. 第一重境界——用耳听内容
2. 第二重境界——用眼听处境
3. 第三重境界——用心听目的

互动：老板要你排个版，三种人会怎么做？

二、善于倾听的两大准则——听懂别人的逻辑重点

1. 四个原则——把握彼此说话要义
2. 何为听懂——打通四关才算听懂

案例：不会汇报的后果——朱元璋暴打财政部长

三、破坏人际和谐的五种倾听忌讳

示范：生活中自以为会听的常犯错误

四、倾听时三个眼神社交区的作用区别

1. 正三角——威严社交区
2. 倒三角——正常社交区
3. 长三角——亲密社交区

演练：两人一组感受不同眼神社交区的作用

五、五种倾听心法——让人享受跟你的聊天

演练：坐对位置的两个示范和及时确认的正反示范

六、黄金结束语——华丽收尾更让人难忘

1. 黄金结束语模型

演练：黄金结束语

第二讲：懂反馈——认同迎合同理心，让回应不生硬

一、善于认同铺垫——让尖锐的提问也更好回应

1. 认同的应用场景和好处
2. 认同的三个表达思维

演练：“认同+三段式回应”的即兴挑战

二、善于有效迎合——让不熟的人也能跟你默契

1. 迎合的应用场景和好处
2. 迎合的三个表达思维

三、善于共情表达——让反对的人也能心有触动

1. 认同动机再换位模拟
2. 肯定现状并潜能鼓励
3. 换位感受并表达理解

四、主动阶段性回报——让你的靠谱打动关切的人

示范：让老板变傻瓜的主动回报模板

案例：升职还是降职，只差一个主动回报的态度

第三讲：会提问——善用问题，轻松了解或引导对方

一、会提问的四种功用——轻松让人自我说服

1. 获情报
2. 控主动
3. 引导他
4. 让他说

二、两种主流提问方式

演练一：开放式贴词提问的扑克牌练习法

演练二：封闭式引导提问的扑克牌练习法

三、引导式提问

1. 什么是引导式提问？
2. 哪些情况适用引导式提问？
3. 引导式提问的七大关键策略

四、高情商提问请教——让人对你更开放

1. 自恨羡慕式询问
2. 自白期望式询问
3. 示弱请教式询问
4. 夸赞鼓励式询问

演练：高情商提问请教的场景化模拟

第四讲：会赞美——学会怎么夸到人的心里去

一、怎么赞美才显得真诚？

1. 第一个条件：他有你没有
2. 第二个条件：你同时很羡慕

案例：令人哭笑不得的夸奖

二、怎么夸到人的心里去？

1. 夸冷门期待
2. 以点带面地夸
3. 似否定实肯定

4. 请教或高捧同频
5. 强化信任或唯一

演练：现场小组内或选对象来换着方法赞美

第五讲：拉好感——学会一上来就能拉近好感

一、优化外在魅力

1. 外表妆容
2. 表现魅力

案例视频：《日本女孩借钱实验》

二、把握相似相惜心理

1. 善于镜像模仿制造相似感
2. 内在外在的不同相似范畴

三、善用心理学原理

1. 联想效应
2. 对比效应
3. 接触或合作

案例：美国解决种族争端的尝试

第六讲：抓兴趣——让我的每一句话“你都想听”

测试：课前说服心理学测试

一、四种悬疑表达法——让对方一直想听

1. 利益诱惑法
2. 悖论新解法
3. 结论先行法
4. 细节冲击法

二、蔡氏指令安装法——帮你连续吊起对方胃口

1. 三阶布疑法：通常——特殊——共鸣
2. 抑扬结合法：可欲扬先抑，也可欲抑先扬
3. 反差对比法：可纵向对比，也可横向对比
4. 连环发问法：可情绪激发，也可逻辑递进
5. 引导否定法：先带动引导，才能否定打击

演练：设定场景指定方法即兴演练

三、把握聊天节奏感——可以带任何人翩翩起舞

1. 静听对方说完
2. 先认同或迎合
3. 发表你的观念
4. 继续优质提问

第七讲：升格局——有格局地表达，才能轻松主导对方

一、意见领袖三种排除异议法

1. 凡事用三
2. 引用权威
3. 上升格局

案例：乔布斯如何一句话忽悠史考利放弃百事总裁跟他混？

二、放大人生格局四路径

1. 先胜后战

2. 迁移环境
3. 认知迭代
4. 资历增信

三、成就说话格局四维度

互动：怎么更好地劝人服人？

第八讲：控情绪——能带动情绪，就能带动一切

演练：发布情绪卡，描述 1 天内自己的所有情绪

一、如何做好情绪管理？

1. 情绪管理 ABC 法则
2. 产生情绪的五大看法
3. 抓住本质去调整看法

二、如何应对他人情绪？

1. 同步情绪再转移情绪
2. 认同立场再类比引导
3. 放低对方重心再说服
4. 懂反馈、换场景

演练：面对负面情绪的热处理和冷处理

三、如何带动对方情绪？

1. 坦诚效应
2. 坚定效应
3. 联想效应

四、如何化解释放情绪？

提问：遇到坏情绪你会怎么办？分组填写

第九讲：解矛盾——没有化解不开的误会和矛盾

一、被误会该怎么办呢？六招帮你化解误会

1. 以静制暴
2. 暂停退温
3. 多讲事实
4. 帮调看法
5. 让步台阶
6. 借力他人

二、伤害了别人，该怎么做更容易挽回别人的心？

1. 道歉表态
2. 澄清初心
3. 拉回目标

三、被别人误会，该怎么做更容易挽回信任？

1. 分享更多事实
2. 调整对方看法
3. 重新拉回目标

四、如何制约对方跟你生气？这三招让你轻松搞定

1. 提前说
2. 给两面
3. 更在意

互动：如何你严重伤害了对方的耐心，如何让对方再给你一次机会？

第十讲：巧应酬——你一定可以摆脱尬聊，善搞氛围

一、不善应酬怎么找话题？

1. 陈述型猜测 + 关切式提问
2. 从情景入题，谈延展场景
3. 从兴趣入题，让大家抛话题
4. 从事件入题，聊事物事件

二、不善应酬怎么带氛围？

1. 缺乏才艺的五招合群术
2. 巧开玩笑的六步进阶图
3. 激活气氛的三个小游戏

互动：用不同口音朗诵一段话

三、陌生环境下的三个冷读术

1. 性格测评法
2. 侧面探知法
3. 矛盾分析法

演练：利用矛盾分析法设计话题