

职场软实力—实践沟通技巧

你一定遇到过下列情况：精心设计的方案，却被客户泼了一头冷水；要求下属加班，下属以沉默相对抗；要邻居遵守公德，对方却依然我行我素；费尽心思说一件事，对方却听的一头雾水。当你遇到这些情况时，你是沉默以对，还是拍案而起？在面对难以解决却又会对生活产生重大影响时刻，不是张口结舌不知如何应对，就是以强硬的方式解决，却在对方心里留下不愉快的阴影。现在不必烦恼了！《实践沟通技巧》将帮助你以四两拨千斤的方式，利用各种沟通技巧，解决生活中难以应对的各种难题！

【课程收益】 改善企业管理 提高人际关系 提升工作效率

统一团队行为 激励员工斗志

【课程形式】 视频观赏+小组研讨+互动游戏+案例分析+情景体验

【课程天数】 两天（12小时）

【课程对象】 企业基层员工

【课程纲要】

- | 一、 沟通基础 | 二、 沟通准备 | 三、 情景沟通 |
|----------|---------|---------|
| 1、 倾听的价值 | 1、 避开雷区 | 1、 向上汇报 |
| 2、 倾听与反馈 | 2、 调整心态 | 2、 会议讨论 |
| 3、 说的魅力 | 3、 梳理目标 | 3、 工作对接 |

【课程内容】

第一部分、沟通基础技巧

- 一、倾听的价值 1、倾听是信息来源的重要渠道 2、倾听有利于知己知彼
3、倾听有利于心灵沟通 4、倾听的意义与功能

二、倾听的分类

- 1、忽略的听 2、假装的听 3、选择的听 4、专心的听 5、同心的听

三、倾听与反馈

- 1、反馈的特征与技巧：双向反馈的特征；技巧；
2、反馈技巧：评价式；碰撞式；转移式；探测式；重述式；平静式；反射式；

四、说的魅力

- 1、语气 2、语调 3、赞美 4、重复

➤ 互动方式：头脑风暴 授课时间：120 分钟

第二部分 面谈情景下的沟通

一、 避开雷区—找到导致常见失败的原因

- 1、战胜对方 2、惩罚对方 3、保持一团和气 4、不欢而散 5、没有结果

二、 沟通前的心态调整

- 1、心态：积极、平和、尊重； 2、状态：身体舒适、环境舒服；

3、同态：彼此平等、求同存异；

三、 梳理沟通目标

1、我希望为自己实现什么目标？ 2、我希望为对方实现什么目标？

3、我希望为我们之间的关系实现什么目标？ 4、要实现这些目标我该怎么
做？

四、 分享事实经过

1、说：真实表达 2、听：回馈心声

四、 学会对比说明

1、阐明自己的真实目的 2、说明你不想实现的目标 3、有没有两全其美的方
法

五、 创建共同目的

1、咱们都想…… 2、我们可以…… 3 大家能够…… 4 一起试试……

六、 引导对方观点

1、如果对方观点是错误的怎么办？ 2、做出试探表述。 3、鼓励做出尝
试。

七、 大脑双核运行

1、牢记内容 2、把控氛围

八、 非面谈情景下的沟通准备 1、微信 2、电话 3、邮件 4、礼物

➤ 互动方式：情景模拟 授课时间：120分

第三部分 情景沟通

、 向上汇报

- 1、什么是汇报？信息有组织；数字有结论；可协调可决策的建议。
- 2、不合格的汇报：只有事实没有结论；
- 3、工作汇报的基本原则：及时主动、阶段汇报、结果优先、简述过程、了解对方；
- 4、工作汇报顺序：表达顺序、时间顺序、空间结构、重要排序、职级排序；
- 5、特殊情况如何汇报：1、遇到坏消息怎么办？遇到自己汇报出错，怎么办？遇到与领导意见有分歧怎么办？

二、会议讨论

- 1、时间成本 = 参加会议的人数 × 会议时间 × 与会人员平均每小时的工资。
- 2、会中控制：把控会议进度；遵守会议议程；营造讨论气氛；均等的发言机会；汇总讨论结果；形成会议结论。
- 3、发表意见语言组织：承上启下、肯定前者、谦虚引玉、集体智慧。
- 4、讨论：整理观点、想想可能、分析对策、总结不足。
- 5、应对不同类型的参会者：“愤青”“爱唱反调”“沉默”“防卫心理强”“游离”。

三、工作对接

- 1、基本要素：内容要完整、讲话有次序、提供些细节。
- 2、叙述要点：构建完整、观点清晰、筛选事实。
- 3、接受要诀：听懂对方的观点、让其知道我已懂、争取对方听懂我、确认对方已听懂。
- 4、适度铺垫：肯定对方问题、缓解尴尬、说明自身的处境。

授课时间：100 分钟

回顾内容，答疑解惑 课程收尾，奖励优秀 持续跟进，学能致用