

沟通从“心”开始

课程背景：

美国沟通大师柯秉恩曾经谈到，一个企业想要成功，有 85 % 是取决于部门与部门之间、上下级之间、人与人之间是否能有效的沟通。而良好的沟通能力也与处理人际关系的好坏有着必要的联系。因此，企业想要成功，具备良好的沟通能力是绝对必要的；没有不良的管理，只有不良的沟通；个人的销售业绩好必须具备良好的沟通。

课程大纲

第一单元：“心念”在沟通中的重要性

1. 三种不同维度的沟通：工作、商务、人际关系
2. 沟通三难
3. 一切从“心”开始
4. 心是什么
5. 脑与心之不同；
6. 沟通以对方为中心
7. 如何做到沟通不带情绪
8. 沟通如何“修心”克服我慢
9. 别人不接受自己一定是有原因的；
10. 团队不和谐是谁的问题；
11. 如何做到对事而不对人
12. 沟通中的商量与指令
13. 行有不得反求诸己；

◇ 互动游戏：把控心的修炼

第二单元：沟通五环

1. 沟通五环：发问-聆听-区分-表述-反馈
2. 五环的关键环节把握
3. 如何做到五环环环相扣

◇ 游戏互动：信息的漏斗

第三单元：沟通的五项修炼

1. 望---察言观色

- 1) 眼睛会骗我吗？

- a) 看到与误解
- b) 事实与偏见
- 2) 看到的与听到的
 - a) 沟通尽量多使用“白纸黑字”
 - b) 目视管理、看板管理
- 3) 看到的与做到的
 - a) 严以律己 宽以待人
 - b) 严以律人 宽以待己

2. 闻---闻言察行

- 1) 听闻的理解与判定
- 2) 读懂对方；
- 3) 积极倾听的四项要求
 - a) 专注
 - b) 移情
 - c) 接受
 - d) 追求完整
- 4) 单项沟通与双向的差别

3. 问---问道导盲

- 1) 寻找事实 假定事实 确定事实
- 2) 问题的三种类型
 - a) 开放式问题
 - b) 引导式问题
 - c) 封闭式问题

4. 说---表达能力

- 1) 敢表达
 - a) 敢表达是态度更是勇气
- 2) 会说话
 - a) 有效表达
 - b) 沟通以对方为中心；
 - c) 信息出现偏差
 - d) 说大家的话、兴趣的话

- e) 说赞美的话、好听的话
- f) 赞美的六大技巧
- g) 多使用文明用语
- h) PREP 说话套路
- i) 工厂即道场；
- j) 内方外圆；
- k) 讲理不如讲情；

3) 表达中应注意的事项

- a) 去分别心；
- b) 消除对立，对抗，对错；
- c) 过分强调对错；
- d) 口才好不是夸夸其谈；

5. 做---验证事实

- 1) 言教、身教
- 2) 榜样的力量是无穷的
- 3) 喊破嗓子，不如做出样子
- 4) 我做给你看、你做做看

第四单元：与不同层级的沟通方式方法

壹、 怎样与领导进行沟通

- 1. 向领导请示汇报的程序
- 2. 上司不喜欢啰嗦的人；
- 3. 请示与汇报的基本态度
- 4. 学会与不同性格的领导沟通
- 5. 建议领导的技巧

◇ 现场互动：正确汇报工作

贰、 怎样与部下沟通

- 1. 下达命令的技巧
- 2. 赞扬部下的技巧
- 3. 批评部下的方法

◇ 现场演练：批评的方法

参、 平行沟通

1. 平行沟通的难点
2. 如何面对同事间的冲突；
3. 怎样才能齐心协力
4. 平行沟通的心态
5. 平行沟通的团队意识
6. 平行沟通的学习意识
7. 平行沟通的整体意识
8. 平行沟通的方法

◇ [角色扮演：友善的沟通](#)

四、会议沟通技巧

1. 会议不高效的原因；
2. 如何做到会而有议，议而有决；
3. 会议中有争论无争吵；
4. 从心性出发正确认识冲突；
5. 冲突要对事不对人；
6. 高效的务实会议如何开？

◇ [角色扮演：现场会议演练](#)

五、商务沟通的成交技巧

1. 沟通首先是少说话；
2. 倾听的重要性；
3. 文字、声音与肢体语言的信赖比重；
4. 认同才有合同；
5. 如何使用接近语言；
6. 与顾客交谈的注意事项；
7. 接待中的有效语言；
8. 获取客户好感的法则
9. 了解人你将无所不能；
10. 不同的人要以不同的沟通方式
11. 各类型人际风格的特征与沟通技巧
12. 如何进入对方的情感区；
13. 卡耐基人际交往 10 步法

- ◇ [现场互动：成交演练](#)
- ◇ [性格测试：了解自己及别人的性格](#)

第五单元：沟通需要心性的提升

1. 修心没有下班、上班；
2. 成功是一种习惯；
3. 反省、反省、再反省；
4. 沟通中修谦德；
5. 用智慧、修忍辱；
6. 常说“我错了”；

- ◇ [现场互动：修·蓝博士的十二真言](#)

课程时间： 2-3天（12-18小时）

课程对象： 企业所有成员

课程形式： 小组互动、情景模拟、案例研讨相结合

课程内容： 初步设计，可根据企业实际情况调整