

沟通技巧提升

【课程讲师】

逯瑶

【课程时长】

6H

【课程背景】

沟通是一个合格的职场人士必不可少的一项技能，沟通分为一对一沟通和一对多沟通，在职场的生涯中一个人懂得沟通，能够正确的使用沟通中的各种语言，那这个人员必定非常好，而且工作效率也会因沟通能力而得到大幅度的提升。本课程旨在提升学员的沟通表达能力和沟通能力，在高速发展的今天，我们每天都接触及具体操作各项业务，自始至终都离不开沟通，故此，沟通就成为今天你我都需要学习的一个重要课题，掌握熟练的沟通技巧，就能使您迎刃而解，顺利的通往成功之路，最终，到达成功的彼岸；否则，将寸步难行。

【课程目标】

- ★掌握沟通的必要流程和技能
- ★提升自己的情商和应变力，懂得察言观色
- ★提升学员的表达准确性和思辨能力
- ★掌握思维导图，提升表达能力
- ★对学生在沟通中的视觉语言、声音语言、文字语言分别进行塑造
- ★让学生懂得沟通中的角色切换

【课程概要】（备注：可根据学员实际情况对课纲内容适当调整）

第一章 关于沟通你不知道的事（1）

- 一、沟通的定义——互动总结
- 二、为什么你会吃力不讨好——乔哈里视窗
 - （一）隐私象限
 - （二）公开象限
 - （三）盲区象限
 - （四）潜能象限

第二章 关于沟通你不知道的事（2）

一、沟通的原则

二、沟通中的三种语言

(一) 视觉语言

(二) 声音语言

(三) 文字语言

第三章 沟通的四大流程——望（如何察言观色，正确使用自己的视觉语言）

一、如何识别微表情成为读心高手

二、在沟通中如何展示自己的微表情——差之毫厘谬以千里

三、如何三种感知类型的人打交道

(一) 视觉类型

(二) 听觉类型

(三) 触觉类型

第四章 沟通的四大流程——闻（听出动机，听出尊重，听出策略）

一、聆听的四大技巧

(一) 恩——同频原则

(二) 啊——认可原则

(三) 哇——赞美原则

1、赞美中的三个层次

2、如何使用赞美中的二级反馈塑造别人的行为

3、赞美原则的使用壁垒

(四) 噢——互动原则

二、如何使用聆听拉近你的信赖感

第五章 沟通的四大流程——问（问出需求、问出尊重、问出动机）

一、什么样的问题才能产生积极导向

二、问题的种类和模式

三、如何用问挖掘对方需求

四、如何用问控制谈话节奏

五、如何使用问避免沟通中的信息不对称的问题

六、如何使用问避免扯皮

七、6+1 缔结法则——人生就是一场成交

八、如何用问使用同理心达到共赢

第六章 沟通的四大流程——说（优质表达成就高级人脉）

一、如何在说的过程中成功引导对方

二、表达情绪的 ABC 理论

三、优质表达的基础和公式

（一）BIC 模型——如何让正确表达自己情绪

（二）关键对话模型——如何处理你与同级/家人的矛盾

（三）正向与负向反馈模型——如何鼓励与批评你的下属

（四）4+3 模型——如何与你的上级做汇报反馈

四、四种对话模型的情景演练