

# 职场沟通与准确表达

讲师：逯瑶

## 课程纲要

**【课程名称】** 《职场沟通与准确表达》

**【课程背景】**

一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。古今中外 99%的成功人士都具有极强的演讲能力。如政界领袖：林肯、丘吉尔、斯大林、罗斯福、列宁、毛泽东、周恩来……；商界翘楚：比尔·盖茨、杰克·韦尔奇、张瑞敏、柳传志、牛根生、俞敏洪、马云……英国首相丘吉尔曾说：“一个人可以面对多少人，就代表这个人的人生成就有多大！”公众演讲能最快速建立个人品牌，快速增加个人魅力，同时也是推广理念、吸引人才、募集资金、建立知名度、获得他人尊重最快最有效的方法。

无论是大客户销售还是顾问式销售，向客户做产品演示和项目提案都是生意的“关键时刻”，在这方面投入精力的企业都获得了丰富的回报。那些愿意花时间去打造成功演讲的公司，市场营销活动的效果会更加显著。

**【课程收益】**

- ★了解大脑的沟通模型
- ★掌握沟通的四大流程；
- ★掌握沟通中的心态调整；
- ★掌握声音表达的形象塑造

- ★清晰明了的表达自己的观点，发表精彩的讲话；
- ★迅速增强说服技巧，使内容表达言之有理，丰富饱满，避免空洞无物。

**【课程对象】** 企业中、高层

**【授课方式】** 理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

**【课程时长】** 1-2天 6小时\天

## 【课程大纲】

(可根据学员情况，适当调整课程的顺序内容)

### 第一讲：职场沟通力对组织的重要性

一、今天是一个什么时代

二、“乔哈里视窗”帮你解读如何成为集体中更受欢迎的人

三、合格的企业管理者的三大能力——沟通玩的就是植入记忆

(一) 沟通力

(二) 协调力

(三) 信任力

四、什么才是真正的沟通

五、沟通的原则

六、沟通的种类——打开沟通中植入记忆的开关要素

(一) 语言类沟通

(二) 非语言类沟通

### 第二讲：职场沟通的四大流程及技巧

一、望

(一) 观察的技巧

(二) 如何用视觉语言拉近与对方的关系

(三) 迅速判断不同风格人群的沟通技巧

1、视觉型

2、听觉型

3、触觉型

(四) 沟通中肢体语言的表达训练训练

- 1、目光
- 2、微笑
- 3、手势
- 4、站姿
- 5、坐姿
- 6、走姿

(五) 有备无患——沟通的准备

- 1、沟通的心理准备
- 2、记录物品
- 3、了解分析沟通对象
- 4、沟通方式选择
- 5、沟通地点选择
- 6、善用“色彩心理学”为良好沟通营造氛围

## 二、闻

(一) 聆听的四大流程

- 1、恩
- 2、啊
- 3、哇
- 4、噢

(二) 如何在聆听中正确赞美

(三) 如何用赞美中的“II级反馈”塑造沟通对象的行为

(四) 如何快速建立亲和力

(五) 避免沟通误会的——确认与反确认

### 三、问

- (一) 什么样的问题才能产生积极导向
- (二) 问题的种类
- (三) 如何用问挖掘对方需求
- (四) 如何用问解除矛盾中的异议
- (五) 如何用问“成交”你的下属

### 四、说

- (一) 迎合与引导的技巧——在说之前一定要准备的事
- (二) 模仿的意义——镜面效应瞬间拉近亲近感
- (三) 职场沟通中情绪的掌控
  - 1、揭开情绪的面纱
  - 2、人脑的结构内在探究——别让你的本能破坏你的沟通
  - 3、如何使用 A-B-C 情绪理论管理你的沟通情绪
- (四) 职场对话的模型应用（情景模拟训练）
  - 1、BIC 模型——如何让正确表达自己的想法并且让对方感觉舒服
  - 2、关键对话模型——如何处理你与同级的矛盾
  - 3、正向反馈模型——如何塑造你下属的行为
  - 4、负向反馈模型——如何恰当指出团队队员的缺点并及时修正
  - 5、4+3 模型——如何与你的上级做汇报反馈
  - 6、升职宝典——如何应对别人指出你的缺点
- (五) 四种对话模型的情景演练
- (六) 沟通中的声音形象塑造
  - 1、测试——定位自己的声音形象

- 2、如何掌控发声的肌肉
- 3、沟通表达中的感染力、说服力塑造



## 第一讲：优质表达的基础

### 一、了解大脑的习惯

- (一) 什么样的信号传输最能打动听众大脑
- (二) 大脑左右脑的分工
- (三) 大脑接收信号的习惯
- (四) 演讲就是植入记忆——打开植入听众心中记忆的五个开关

### 二、奇的数字决定你在听众心中的印象——55/38/7

- (一) 视觉语言
- (二) 声音表情
- (三) 文字语言

## 第二讲：为商务演讲优质表达制定简单清晰的结构

### 一、如何设计演讲稿

#### (一) 演讲稿设计的关键因素

- 1、汇报演讲的目的运用
- 2、汇报稿件设计的关键因素
- 3、受众分析

### 二、以不变应万变的演讲稿“三大结构”优选

- (一) “起承转合”式——逻辑为王
- (二) 神奇的“三三式”——让你见人说人话，见鬼说鬼话
- (三) “4 + 3 混合”式——从理性说服你，从感性打动你

### 三、使用思维导图来设计自己的演讲稿——稿件战略布局工具

- (一) 什么是思维导图
- (二) 演讲中如何使用思维导图进行战略框架定位

#### 四、用记忆法让自己对演讲稿“过目不忘”——脱稿讲话

- (一) 串联法
- (二) 记忆宫殿法
- (三) 脑图法

#### 五、如何设计演讲中的 PPT

- (一) PPT 的目的
- (二) 制作演讲中 PPT 的原则
- (三) 不容忽视的细节
- (四) 制作夺人眼球的 PPT

### **第三讲：如何设计过程表达更有影响力和吸引力**

#### 一、关于开场

- (一) 开场白应解决的三个心理问题
- (二) 开场白应达到三个目的
- (三) 引爆开场的万能公式
- (四) 6 种经典开场方式

#### 二、关于结束

- (一) 完整结尾公式
- (二) 常见结束语

#### 三、关于过程中的文字语言说服力提升

- (一) 演讲中的正向语言分布
- (二) 演讲中增加成交概率的 6+1 缔结法则
- (三) 如何丰富演讲中情绪的影响力和说服力语言设计
- (四) 如何成功训练和提升自己演讲魅力表达力的实战法

(五) 实战演练 (现场设计自己的演讲稿)

## 第四讲：为演讲增色的辅助语言

一、让视觉语言为表达增色

(一) 肢体语言的塑造

1、手势

2、眼神

3、走位

4、站位

5、表情

(二) 如何巧妙设计肢体语言让受众深感说服力

二、让声音语言为表达增色

(一) 如何塑造你的声音表情

(二) 定制属于自己的声音形象

(三) 字正腔圆的表达训练

(四) 演讲中声音表情及渲染力训练

三、学会利用视辅设备 (投影、话筒、舞台、灯光、翻页器、稿件)

四、如何应对紧张和无法控场

(一) 植物大战僵尸法

(二) 吸引力法则法

(三) 千锤百炼法

五、实战演练 (工作中工作汇报、竞聘、产品展示等场景训练)