

课程名称：《职场沟通技巧与圆通人际关系》

主讲：赖泓杉老师 6 课时

课程简介：

人际关系既复杂又很微妙，而这种复杂与微妙性，在中国文化背景下体现的尤为突出。对大多数人而言，人际关系无疑是件头痛但又不得不面对的问题。如何吃透中国特殊的人际关系文化？如何在当今复杂的人际依赖网络中做到轻松自如？如何将人际关系能力演化为事业成功的法宝？对每一个人特别是职场人士而言，是值得思考的。与人交流要求我们巧妙运用沟通技巧。而与那些充满畏惧的人、怒火中烧的人、或是遭受挫折的人沟通和相处就更困难，会更加束手无策。但无论在何种情况中，都是有规律可循，有技巧可用的！因为在好的交流家也是一点一点磨练出来的。本课程将给我们的工作带来更多的帮助和受益。

课程收益：

通过本课程的学习使学员能够：

深刻理解沟通的目的和意义

培养沟通的全局意识与素养

掌握有效沟通的方法和技巧

寻找到为公司创造最多价值的客户

赢得客户的信任，增加收益

利用有效的沟通策略影响客户行为

在客户的帮助下开发成功的产品和服务

走出人际关系困境，提升个人交际魅力

课程大纲/要点：

[上篇]沟通概述

一、沟通与有效沟通

- 1.沟通的意义
- 2.沟通的主旨
- 3.沟通的途径

二、沟通心理

- 1.阳光心态
- 2.白金法则

三、沟通技巧与沟通艺术

- 1.自我沟通
- 2.与人沟通
- 3.与人沟通
- 4.语言沟通
- 5.组织沟通
- 6.媒体应对
- 7.沟通形象塑造

[中篇]客户沟通

一、了解客户需求

- 1.面向客户
- 2.让客户创造案例
- 3.百思买管理层的一线课程
- 4.调查消费者真实意向的四个要点

二、划分客户群

- 1.倾听客户的声音
- 2.怎样防止客户产生厌倦感？
- 3.你真的会利用客户资料吗？

4.网上客户调查

三、与客户交流

- 1.瞄准客户的真实需求
- 2.你能真正和客户沟通吗？
- 3.与客户沟通
- 4.胡萝卜和大棒之外——影响客户行为的新方法

四、提升客户忠诚度

- 1.你知道客户对你的真正价值吗？
- 2.听吉尔·格里芬讲关于客户忠诚度的五个问题
- 3.留住最好客户的五个关键
- 4.客户关系管理速成班
- 5.以客户为中心的真正含义是什么——七个重要思想

【下篇】人际关系沟通技巧

一、认知人际关系

1. 增进人际互动
2. 人际交往的流程
3. 人际交往的四种态度

二、影响人际交往的因素

1. 影响人际交往的客观因素
2. 影响人际交往的主观因素

三、促进人际关系的技巧及人际交往失败的原因

1. 促进人际关系的技巧
2. 人际交往失败的原因

四、职场人际关系艺术

1. 如何与上司相处
2. 如何与同事互动
3. 怎样与客户建立良好的关系