

房地产团队高效沟通

☑ 课程大纲

第一章：沟通定义与沟通方式

1. 沟通游戏

- ◇ 通过沟通游戏，了解沟通信息的衰减，体会沟通的重要性

2. 沟通的定义

- ◇ 通过沟通定义，体会沟通的关键信息

3. 沟通的关键点

- ◇ 沟通不在于你说多少，而在于对方听到多少

4. 沟通障碍

- ◇ 沟通有哪些障碍，为什么沟通如此重要

第二章：表达

5. 一般表达过程中所犯错误的列举

- ◇ 层次不清，观点不明；
- ◇ 逻辑混乱，没有条理；
- ◇ 啰嗦重复，模棱两可；
- ◇ 词不达意，表述不清。

6. 如何解决表达问题

- ◇ 金字塔原理的表达技巧训练

第三章：倾听

7. 倾听游戏

- ◇ 倾听在沟通中的作用

8. 倾听的重要性

9. 如何倾听

第四章：反馈、赞美与批评实操

10. 反馈的重要性
11. 如何反馈
12. 赞美的威力
 - ◇ 赞扬和欣赏是满足他人的人性饥渴，正是一种乐善好施的行为
 - ◇ 真诚的赞扬和欣赏是激励人的最佳动力
 - ◇ 真诚的赞扬和欣赏是一种美妙的人际交往技巧
 - ◇ 赞扬要取得效力的关键：让人觉得赞扬是发自于内心
13. 赞美的应用
 - ◇ 赞赏要具体
 - ◇ 谈论相关事件
 - ◇ 善始善终
 - ◇ 记录备案
 - ◇ 当众赞赏
 - ◇ 向对方传达
 - ◇ 寻找机会赞赏员工。
14. 批评的实操
 - ◇ 要迅速面对面地私下进行
 - ◇ 就所犯错误的事实达成一致
 - ◇ 询问和倾听
 - ◇ 对事不对人
 - ◇ 说明某项工作的重要性
 - ◇ 就补救方案达成一致
 - ◇ 用褒奖的言辞结束批评

第五章：与不同性格的人如何应变沟通

15. 学员测评沟通性格类型
16. 与孔雀型的人如何沟通
 - ◇ 孔雀类型人员的表现
 - ◇ 如何对孔雀类型人员的分析

- ◇ 如何与孔雀类型人员的沟通
- 17. 与老虎型的人如何沟通
 - ◇ 老虎类型人员的表现
 - ◇ 如何对老虎类型人员的分析
 - ◇ 如何与老虎类型人员的沟通
- 18. 与卡拉型的人如何沟通
 - ◇ 卡拉类型人员的表现
 - ◇ 如何对卡拉类型人员的分析
 - ◇ 如何与卡拉类型人员的沟通
- 19. 与猫头鹰型的人如何沟通
 - ◇ 猫头鹰类型人员的表现
 - ◇ 如何对猫头鹰类型人员的分析
 - ◇ 如何与猫头鹰类型人员的沟通