

知彼解己 关系无限

----打造职业人士的沟通软实力

一、课程背景

生活中无时无刻都在进行着沟通，在公司需要与上司、下属、同事、客户进行沟通、在社会家庭要与父母、太太、老公、孩子进行沟通……沟通的品质严重影响着一个人的工作、生活的品质及幸福指数。本课程通过对沟通过程模式的介绍，使学员了解沟通过程中六要素对有沟通的影响，通过沟通中三个重要环节的学习，使您能够准确、高效的完成与他人的沟通，通过详细讲授工作中三个层次的沟通，使您能够在职场中克服各种工作障碍，提升个人沟通能力，打造职业化的沟通技巧，成就高效工作与完美生活。

二、培训目标

- 应用性格测评工具帮助学员建立性格特质与工作的关系，建立正确的人生职业观；
- 通过沟通理论篇的学习，帮助学员掌握沟通的概念、要素、过程、模式及沟通三个维度，为卓越沟通建立基础；
- 通过沟通技巧篇的学习，帮助学员掌握沟通中表达、措辞、语气、倾听、提问、复述、应答、反馈的技术，帮助学员建立系统的沟通模式；
- 通过沟通应用篇的学习，帮助学员掌握与上司、同事、下属的沟通技巧，解决企业当中影响工作效率中的重要问题，提升职业核心竞争力，打通职业发展的瓶颈；
- 通过沟通高级篇的学习，帮助学员掌握双赢思维模式、学会赞美他人、解决销售与服务中的客户沟通问题；掌握与不同性格特质的人进行沟通的技巧，提升工作与生活品质，成就卓越人生。

三、培训对象： 希望提高沟通技巧的管理人员及优秀职场人士。

四、课程大纲：

模块名称		模块内容	时间	操作方式
课程导入		案例：Avianca52 航班空难事故	3H	案例分析
第一模块：认知篇	一、 拿破仑·希尔：潜能与性格 二、 性格特质测评 三、 性格与工作分析 四、 如何成为职业化人士？ 五、 如何提升自己的服务意识？	故事 测试问卷 案例分析		
第二模块：理论篇	沟通的前提：定位	一、 沟通中的一个小故事 二、 沟通概念解析 三、 讨论：沟通障碍分析 四、 沟通过程剖析 五、 沟通的六大环节 六、 沟通中的三大维度	6H	故事 小组讨论分享 案例分析 沟通游戏
第三模块：技巧篇	一、表达技巧	1. 常见表达误区 2. 语言表达之五要五技 3. 肢体语言表达技巧 4. 情境练习：语言表达 5. 措辞的应用技巧 6. 语气的应用技巧		故事 案例分析 情境模拟
	二、倾听技巧	1. 说文解字“听” 2. 为什么不倾听？ 3. 不倾听的六种习惯 4. 倾听的五个层次	故事 小组讨论分享 案例分析	

		5. 倾听的三种方式			
		6. 倾听的十大技巧			
	三、提问技巧	1. 提问的价值分析 2. 提问的七种方式 3. 设计日常沟通中的提问 4. 提问中的七大技巧			案例分析 小组讨论分享
	四、应答与复核技巧	1. 应答中的问题分析 2. 应答的十种技巧 3. 复述事实与复核情感			案例分析 小组讨论分享
	五、反馈与确认技巧	1. 沟通中的JOHARI 视窗 2. 宝光开关王师傅的烦恼 3. 如何寻求反馈？ 4. 如何给予反馈？		故事 案例分析	
第四模块：应用篇	一、客户沟通	1. 赞美客户的技巧 2. 日常相处中的沟通技巧 3. 客户投诉处理技巧	1.5H	故事 案例分析	
	二、向上沟通	1. 与上司沟通中存在的障碍 2. 接受指示的技巧 3. 汇报工作的技巧 4. 与上司商讨问题的技巧 5. 向上司表示不同意见的技巧		小组讨论 案例分析	
	三、向下沟通	1. 管理人员与下属沟通的障碍 2. 下属在沟通中的障碍 3. 下达命令的技巧 4. 听取汇报的技巧		小组讨论 案例分享	

		5. 与下属商讨问题的技巧		
		6. 向下属推销建议的技巧		
	四、平行沟通	1. 平行沟通的概念 2. 平行沟通的障碍 3. 平行沟通的三种方式 4. 平行沟通的技巧		案例分析
第五篇： 高级篇	一、双赢思维	1. 事情认知的二分法 2. 人际交往的六种思维方式 3. 如何提升人际交往能力 4. 建立双赢品格	1.5H	故事 讨论 讲解
	二、人格沟通	1. 支配型人格的沟通技巧 2. 表达型人格的沟通技巧 3. 精确型人格的沟通技巧 4. 耐心型人格的沟通技巧		故事 案例 讨论
	三、沟通铁律	1. 沟通的黄金定律 2. 沟通的白金定律		
备注：以上大纲供参考，具体培训内容以讲义为准。				