

---

# 如何做到终身难忘的一次交谈

---

【授课老师】高海友

【授课课时】1天

【学员层析】营销

【授课形式】理论讲解、案例分析、互动式参与式教学

【课程大纲】

- 如何构建自我的沟通逻辑？有逻辑才会让结果顺理成章（齿轮原则）
- 如何丰富沟通中的知识结构？对方什么话题你都很擅长
- 如何对接双方的感觉和气氛？接通管路才能加油
- 如何让对方专心致志？失去兴趣的声音就是噪音
- 如何面对冷场？如何接话？如何做好听说问？
- 沟通中有哪些极其重要的习惯？
- 如何让一次谈话变成终身难忘！？

## 一、 认知沟通-口乃心之门口：

1. “口乃心之门口”，口的作用是心力的输出口。
2. 同样的事情沟通者不同，结果往往不同，甚至截然相反。
3. 案例分析：

## 二、 沟通模式

1. 情感模式：问候类、礼仪类、聊天类、家庭类
2. 合作模式：商务类、职场类、上中下级日常沟通（信息传递）
3. 说服模式：营销类、意见统一过程、教育类

## 三、 沟通语境

1. 征服对方的六觉：
  - a) 视觉征服：
  - b) 味觉征服：唐骏和比尔盖茨的烤鸭
  - c) 听觉征服：
  - d) 嗅觉征服：异味处理及注意
  - e) 触觉征服：质地、弧度、形状
  - f) 感觉征服：
2. 沟通位置及身份确定：
  - a) 理顺沟通前提条件
  - b) 社会共识位置：领导和员工。老师和学生
  - c) 客观及实际位置：
  - d) 位置的争取及定义：我就是你的朋友

## 四、 沟通的载体

1. 表演：下周三我请你吃火锅
2. 内容类表达—语言及表现工具（话术、ppt、资料、视频、参观……）
3. 情绪类表达—肢体、表情（如何让客户喜欢你？赞扬客户时什么最重要？）
4. 尊重类表达—环境及载体：在哪里请客户？

---

## 五、 合作模式沟通的要素

1. 结果化
  - a) 杜绝聊天式的沟通，除非真的是聊天
  - b) 学会重复和释义：实效性沟通
2. 职业化、专业化是职场共同的基础
3. 要素明确：什么事情、什么目标、什么人做什么人检查什么人负责、什么时间完成、关键节点检查、标准核定、验收、奖罚规矩
4. 如何做到对事不对人？
5. 职场沟通工具：职场沟通四步骤

## 六、 说服模式（商务类沟通）沟通要素

1. 策略明晰
2. 沟通定位：情理法道商
3. 沟通三步走：情、理、技
4. 正奇结合的逻辑灌输：
5. 沟通的礼仪和习惯：
  - a) 点头、微笑、回应
  - b) 不好沟通习惯：肢体语言、表情、习惯动作（晃）、抱胸、眼神……
  - c) 姿态习惯、眼神习惯、动作习惯
6. 弱势沟通的金镶玉法则
  - a) 弱势沟通法：赞美、欣赏、共情、理解、忍让、包容（情感双通道）
  - b) 衬托术：做好参照物
  - c) 以客为主的：发问、倾听、论证（说）
  - d) 强势防守
  - e) 结果：终点站、知己
7. 听说问的技术
8. 沟通中的谈判技术
  - a) 主动性与被动
  - b) 清醒与糊涂
  - c) 单赢与双赢
  - d) 坚持与推让：微软
  - e) 时空法则
9. 沟通逻辑
  - a) 逻辑思维：利益陈述-FABE 模式
  - b) 沟通中形象思维
  - c) 特征利益化：--问，你的产品最大的优势是什么？快速对焦—再也不会错过孩子瞬间即逝的灿烂笑容了……

## 七、 沟通中如何改变对方的思想认识：

1. 辨识其观点落脚点
2. 沟通气氛打造：建立信赖感：亲和力如何建立、同频、共情、对接
3. 明确目的：明确需要
4. 明确对方观点，了解对方现状，清楚对方方法及现状对应的结果和问题
5. 问题解决及观点（信念、价值观）矫正

- 
- a) 批评式纠正：针对信服者，谦虚自省性质的人。原因既是理由
  - b) 意图重现：明确观点—回归目的—扩展更多的观点—观点比较—引向目的
  - c) 观点细化：让他自己走不下去、突出不现实、不可执行
  - d) 后果展现：观点结果话，利益化
  - e) 同类比喻：看看镜子里的自己
  - f) 反击其身：角色对换

## 八、**沟通中的明道生慧**

- 1. 明事：专业、行业、竞品、上下游
- 2. 沟通对象的研究
  - a) 明人性
  - b) 明人：
- 3. 明社会
- 4. 明根本