

《高效沟通》培训大纲

(美)哈佛大学调查结果显示：在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。国内权威机构调查数据显示：一个人事业上的成功，只有 25%是由于他的专业技术，另外的 75%却取决于他的人际交往和沟通的成败。可见，了解与掌握有关人际关系，深入了解客户心理的内心活动和规律、掌握高效的沟通技能，已经成了现代经理人的迫切需求，对于客户经理来说，更是迈向成功拓展市场的必修课。

沟通难，沟通好更难！沟通能力和人际关系从来没有像现在这样成为现代职业人士成功的必要条件！通过沟通和建立亲和力，挖掘需求及问题根源，克服沟通障碍，突破沟通瓶颈，提升自己的影响力，提高自己的口才表达能力，提升客户满意度、美誉度、忠诚度，提升品牌与自身业绩的竞争力和凝聚力。

课程目标

- √ 提升工作积极性与主动性
- √ 成为自信和有说服力的沟通者，掌握有效的沟通技巧
- √ 提高工作协作能力，掌握与不同性格的人相处

课程说明

课程时间：1 天

课程人员：全员、（银行）销售人员、服务人员

授课方式：讲授、案例分析、参与型培训、多媒体教学、游戏带动互动、情景演练、小组讨论，实战模拟练习

课程大纲

一、沟通概述

1. 决定业绩的三方面

- 1) 决定业绩的三方面：态度、知识、技巧
- 2) 沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一

2. 沟通概述

- 1) 沟通的概念
- 2) 高效沟通的特点
 - 要素 1 目标：明确一个目标，为解决现实的问题
 - 要素 2 信息：信息、思想，准确传递
 - 要素 3 关系：改善或巩固双方人际关系
- 3) 理想沟通与现实的差距

3. 沟通的误区

4. 沟通中的权重关系

5. 高效沟通的关键因素：换位思考

同理心：沟通的黄金法则和白金法则

感恩心：让人与人之间心灵更近

换位思考策略与练习

二、言语沟通——直接影响

有效的倾听与表达：听、说、问的技巧

三、体语沟通——隐性影响力与判断力

1. 第一印象：决定性的七秒钟

2. 信任是沟通的基本

3. 非语言沟通艺术和技巧

四、提升情商沟通——减少沟通阻力

1. 情商对沟通的影响

2. EQ 情绪管理的方法

了解自己的情绪

了解他人的情绪

可以转化自己的情绪（转化方法：愤怒、抑郁、焦虑等）

可以转化别人的情绪（转化方法：保持非语言行为同步、情绪共鸣）

可以鼓励别人激励自己：（方法：赞美的艺术）

五、多角度沟通

壹． 与上级沟通的技巧

1. 杰亨利窗模型

2. 下级对上级的表达技巧

3. 案例讨论：对上级的工作有不同的意见你应该怎么办？

上级对你的报告有反对意见 你怎么办？

如何「处理上司调派自己部属工作的情况」？

贰． 与下级沟通的技巧

1. 向下沟通的障碍及突破

2. 下达指令/命令的要诀

参． 与平级沟通

1. 创造良好的沟通情境

2. 跨部门沟通的成功要素

六、与不同类型客户沟通的策略

1. 猫头鹰/考拉/老虎/孔雀/变色龙

2. 对应式沟通技巧

3. DISC 测试 情境练习：

4. 沟通冲突处理