

亲和力打造——高效沟通及发音训练

课程背景：

□ 服务制胜时代，在与客户接触的过程中，你具备很强的亲和力吗？那么亲和力是通过什么来展现的呢？如果你拥有良好的声音，掌握了科学的发音技巧，如果您在与客户沟通过程中，掌握了客服人员的高效沟通技巧，如果您拥有友好的服务态度，那么，在与客户接触的过程中，你就是一位亲和力超强的小伙伴，你在工作上一定可以取得事半功倍的小。可是，你的声音好听吗？你的普通话标准吗？你的表达非常棒吗？在开会的时候，你会不会觉得长时间的发言让你的嗓子很痛？早上起床的时候，你会不会感觉喉咙很痛？你的沟通技巧都掌握了吗？本课程通过两天的系统学习，能够帮学员解决以上问题。

课程收益：

- 了解亲和力的概念
- 了解五大高效沟通技巧
- 了解人体发声原理
- 掌握高中低音的运用、说话声音有磁性圆润
- 掌握抑扬顿挫、说话生动形象
- 掌握标准的发音，练好普通话

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：企业客服人员、销售人员

课程方式：案例分析、短片观看、示范指导及模拟演练

课程大纲

课程导入：亲和力的认知

1. 认识亲和力
2. 亲和力的表现
3. 亲和力测试

案例：携程 8812 号话务员

第一讲：科学发声训练

一、人体发声原理

1. 在人际交往中，你认为声音重要吗？
2. 声音的重要性

案例：中国移动因为亲和力业绩提升 30%

3. 错误使用嗓子的后果

- 1) 急慢性咽炎
- 2) 咽喉息肉
- 3) 声带小结

案例：某公司领导发言

4. 正确使用嗓子的益处

5. 如何保护嗓子？

- 1) 良好的生活习惯
- 2) 科学的发音
6. 保护嗓音的三句话

7. 人体发音的原理

- 1) 动力系统——肺、气管
- 2) 声源器官——喉头、声带
- 3) 声音工厂——口腔、鼻腔

二、气息训练

1. 腹式呼吸训练

2. 学会腹式呼吸的好处

- 1) 身体
- 2) 发音

3. 腹式呼吸的正确训练步骤

练习：腹式呼吸练习

- 1) 闻花香
- 2) 吹纸条
- 3) 数枣
- 4) 悄悄话

三、口腔训练

1. 空腔结构图

2. 口部操

- 1) 开合
- 2) 咀嚼

3. 唇部操

- 1) 喷
- 2) 咧
- 3) 撇
- 4) 颤

4. 舌部操

- 1) 顶舌
- 2) 转舌
- 3) 伸舌
- 4) 刮舌
- 5) 弹舌

练习：唇舌部操练习

5. 松下巴

视频观看：口部操的标准动作

四、高中低音训练

1. 高音训练

1) 高音的四个步骤

第一步，嘴巴闭合，声带不振动，发气声的“哼”

第二步，嘴巴闭合，声带振动，发有声的“哼”

第三步，嘴巴闭合，音走鼻腔，发有声的“哼”

第四步，开启嘴巴，口腔鼻腔共用，发出“哼”

2) 高音练习

视频观看：第一步：晚会开场白

视频观看：故事朗诵《望庐山瀑布》

2. 中音训练

1) 中音的四个步骤

- 第一步，开启双唇，声带不振动，发无声的“哈”
- 第二步，开启双唇，声带振动，发有声的“哈”
- 第三步，开启双唇，音走胸腔和口腔，发有声的“哈”
- 第四步，开启双唇，胸腔口腔共用，用爆发力发出“哈”

2) 中音练习

练习：一段段散文的语音

练习：绕口令

3. 低音训练

1) 低音的四个步骤

- 第一步，开启双唇，声带不振动，发气声的“嘿”
- 第二步，开启双唇，声带振动，发一个半气流的“嘿”
- 第三步，开启双唇，音走腹腔，发一个有声的“嘿”
- 第四步，开启嘴巴，音走腹腔，用爆发力连续发出“嘿”

2) 低音练习

练习：中音“嘿”的第四步：用爆发力连续发“嘿”

练习：绕口令

练习：散文

4. 发音的四个要点

- 1) 下巴动作不要过大
- 2) 口腔上颚要抬起来
- 3) 声音靠前
- 4) 声音要拉起来
- 5. 科学发音 18 个字

五、语音语调语速练习

- 1. 语音：说话时的声音（音强，音长、音色等）
- 2. 语速：说话时声音的速度
- 3. 语调：说话的轻重平曲，抑扬顿挫所形成的腔调

六、音准练习

1. 三听原则

- 1) 听得见
- 2) 听得清
- 3) 听得懂

2、汉字的组成

- 1) 声
- 2) 调
- 3) 韵

练习：21 个声母练习

练习：37 个韵母练习

练习：四个调值练习

第二讲：高效沟通技巧训练

一、沟通概述

- 1. 沟通六个要素
- 2. 沟通的渠道（途径）
- 3. 沟通的漏斗

沟通风格测试：5 分钟

练习：客户性格分析练习

二、高效沟通技巧提升亲和力

1. 提问技巧

- 1) 提问的好处
- 2) 提问练习
- 3) 常见的几种提问方式

案例研讨：客服人员有亲和力吗？

2. 倾听技巧

- 1) 倾听的繁体字
- 2) 倾听的层次
- 3) 倾听的四个技巧

案例研讨：因为倾听导致的客户不满

3. 同理技巧

- 1) 同理心与同情心
- 2) 同理技巧运用
- 3) 同理技巧的练习

案例研讨：电费太高引发的矛盾

4. 赞美技巧

- 1) 赞美的原理
- 2) 赞美的目的与步骤
- 3) 三种赞美方式

5. 引导技巧

- 1) 四大美女的引导
- 2) 引导的定义

案例研讨：媒婆的引导技巧

故事分享：天使的吻痕

- 3) 引导的两种方法