

管理者别输在不懂“沟通”上

第一章 沟通的重要性

- 理念篇 做好沟通是成功的关键
 - 1、沟通也是一门大学问
 - 2、做好沟通是人际和谐的前提
 - 3、沟通力是个人能力的体现
 - 4、做好沟通就能快速成长
 - 5、良好的沟通使团队战斗力爆表
 - 6、沟通顺畅是企业成功的关键
 - 7、和用户沟通是做好产品的法宝

第二章 沟通影响成败

- 1、会沟通才能让别人按你的想法去做
- 2、沟通做好了，事才能做好
- 3、知道对方的想法，做事才能有针对性
- 4、沟通能让你的效率更高
- 5、知己知彼就是要做好沟通
- 6、话说对了，事才能成

第三章 成功者都善于沟通

- 1、乔布斯：把沟通变成了一件愉快的事
 - 2、马云：沟通能力是成功的关键
 - 3、雷军：沟通就是参与感
 - 4、刘强东：用沟通和员工打成一片
 - 5、周鸿祎：我要当客服
- 技术篇 学会沟通技巧才能做好沟通

第四章 语言沟通方法

- 1、沟通时说话要留有余地
- 2、主动道歉能取得对方好感
- 3、在适当时机说出赞美的话
- 4、以柔克刚才是好的沟通方式
- 5、附和能让沟通变得更顺畅
- 6、说到得意处不要忘了别人
- 7、简单地表达效果更好

第五章 非语言沟通方法

- 1、身体语言的学问
- 2、形象好对沟通很有利
- 3、不要忘了点头同意对方的观点
- 4、在沟通中合理利用手势
- 5、文字沟通能力很重要
- 6、把握气氛搞定沟通
- 7、合理的空间距离让沟通更容易进行

第六章 实用的沟通技巧

- 1、听：学会倾听是做好沟通的前提
- 2、说：会说话，沟通就成功了一半
- 3、看：对方的心思都在细节中
- 4、问：学会提问能打开僵局
- 5、答：回答到点子上事半功倍

第七章 根据不同对象选择沟通方法

- 1、看好对方的身份再开始沟通
- 2、和同事沟通要把握分寸
- 3、和领导沟通要留面子
- 4、和下属的沟通要使人信服
- 5、和客户的沟通要抓住痛点
- 6、和朋友的沟通要体现尊重
- 7、和群体的沟通要朴实大方

第八章 根据不同场合选择沟通方法

- 1、随场合而变，说最合时宜的话
- 2、谈判时一定要注意礼貌
- 3、酒桌上要保持行为得体
- 4、会议时应该如何沟通
- 5、日常工作中的沟通方法
- 6、调解矛盾时多换位思考
- 7、网络沟通要“接地气”

- 升华篇 让沟通成为一种艺术

第九章 高情商让沟通更顺畅

- 1、充分利用别人的惯常思维
- 2、抓住别人的喜好做沟通
- 3、利用从众意识增强说服力
- 4、鼓励比批评更容易引起共鸣

- 5、表现出权威性有助于沟通进行

第壹零章 沟通时容易陷入的误区

- 1、玩笑虽好，不能过度
- 2、耿直并不是不注意细节的理由
- 3、不要说太过自我的话
- 4、沉默并不一定尴尬，话多不代表沟通得好
- 5、当说实话很伤人时，要学会拐弯
- 6、直截了当的批评不一定都好
- 7、沟通不是为了把对方驳倒

第壹壹章 沟通还有更高的境界

- 1、会沟通的人多褒扬少贬斥
- 2、给人留下台阶才是聪明之举
- 3、充分把握别人最希望得到赞美的时机
- 4、将沟通的功夫用在方方面面
- 5、在沟通中去掉得失的心态
- 6、沟通高手总是把拒绝说得很优雅
- 7、幽默能让你的沟通能力更上一层楼

(以上课程内容可依据需求作出更改)