

# 知人知心的沟通技术

两天课程的投资，可以帮您解决以下问题：

- 如何通过人的行为表现，来知道其内心想法
- 理解和并接受：人和人如此不同，无法逃避，无法改变别人，只能调整自己
  - \* 掌握依据行为进行沟通风格判断的方法  
(类比、案例、学员练习)
  - \* 掌握从事情看人的内心需要的工夫
- 如何通过调整自己的行为，与不同人尽快建立信任
- 怎样通过体现同理心，让别人觉得舒服
  - \* 理解同理心并学会表达同理心  
(小组讨论、案例讲解)
- 如何通过调整灵活性，与跟自己全然不同的人相处
- 如何针对沟通对象采用最合适的沟通方式
- 如何避免在人际交往和沟通中陷入僵局，并在僵局中脱身
  - \* 理解沟通冲突产生的原因，掌握冲突信号的特征  
(故事、图片、学员练习)
  - \* 如何避免在协商中陷入僵局并处理僵局

**课程特色：**

本课程在课堂上用 1/4 的时间帮助学员了解每个类型的特点和行为表现，达到找到自己风格的目的，另外 3/4 的时间来训练学员怎么应用沟通中的重要技巧和不同类型的人打交道。

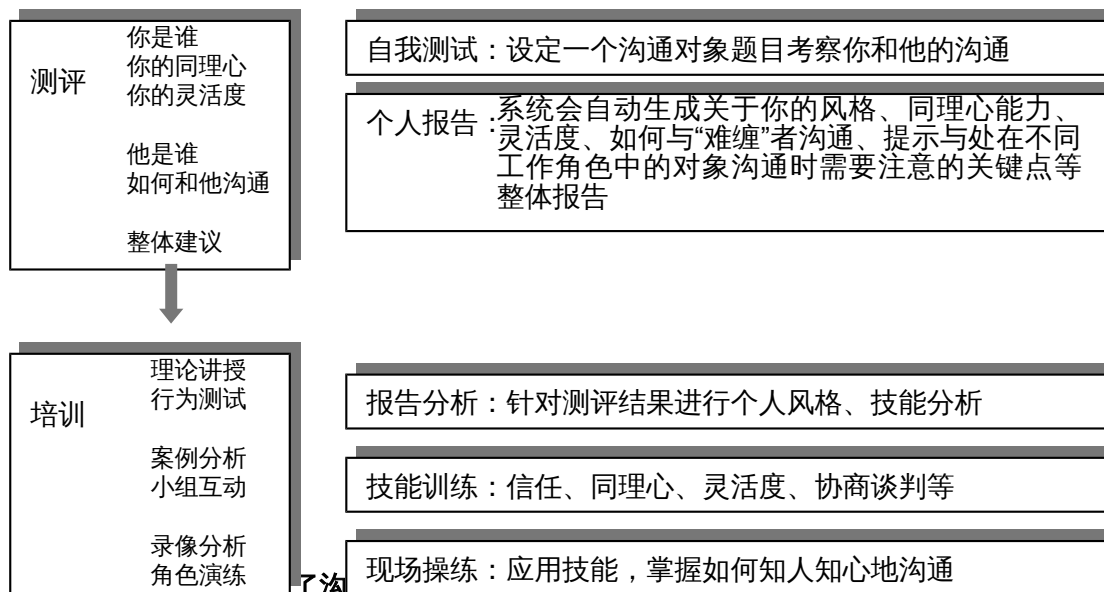
既学会观察：入木三分观察行为，透视人的行为和内心，捕捉对方内心真实需要；

更学会宽容的心态：知道人和人不同，理解了行为差异的原因，学会包容。

更教你怎么做才能建立良好人际关系和做好沟通：针对对象特点有效的同频沟通的方法。

辅以现场的工作场景演练，强化学习效果。

## 课程结构：



了解影响沟通的因素，有的放矢进行沟通！

### 1.影响沟通的三大因素

沟通内容、语言、副语言

### 2.双向沟通与沟通障碍

### 3.尤哈里窗

移动行业如何应对尤哈里窗的4个区域？

### 4.沟通漏斗

## 第二部分：理解人和人如此不同

改变自己比改变对方要容易，因此我们需要了解对方的沟通风格，并对自己做出相应的改变。理解是宽容的前提。

- 各种沟通风格的行为特点和沟通目的
- 各种人在应对紧张、克服自身弱点、做决定及时间运用上的特点
- 认识到调整自己是建立信任关系的唯一方法

## 第三部分：建立信任

有了信任相处就容易，人际关系的本质是建立信任。而建立信任的关键在于约束自己的短处，表现出与沟通对象类似的长处。理解对方的风格不是目的，目的是通过调整自己的行

为与对方建立信任。

- 信任的四大要素
- 四种沟通风格建立信任的能力
- 我怎样与不同沟通风格的人建立信任
- 理解同理心
- 呈现同理心的方法
- 理解“维持怪圈”
- 了解“进步螺旋”，掌握“进”、“退”的时间和方法
- 针对难缠对象、制定系统步骤

#### **第四部分：客户沟通与投诉处理**

学习了“知人知心”的方法，现在该是运用时间了。客户要的是什么？除了正常的业务流程他更在乎态度！□

##### □ 巧妙降低客户期望值技巧

巧妙诉苦法 表示理解法 巧妙请教法 同一战线法

##### □ 当我们无法满足客户的时候……

替代方案 巧妙示弱 巧妙转移!

##### □ 快速处理客户抱怨投诉策略

快速掌握对方核心需求技巧 快速呈现解决方案 快速解决问题技巧

#### **第五部分：提升情商沟通**

合理控制自己的负面情绪，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)

#### **第六部分：体语沟通——隐性影响力与判断力**

快速掌握别人的无声沟通的语言，了解沟通对象

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