

《良性沟通为职场保驾护航 高效商务沟通及话术训练》培训大纲

课程收获

- 了解职场沟通的基本原则
- 训练高效率沟通的技巧
- 了解不同人际沟通风格的特点及其喜爱的沟通方式
- 过程中穿插大量话术训练，了解理论的同时即开口训练

参加对象：各层级职场人士

课 时：2天（12~14小时）

课程人数：30人左右为佳

培训形式：理论50%，实战演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%。

课程内容

一、沟通认知——的基本概念

- 1、沟通的定义及要素
- 2、沟通的障碍及文化差异
- 3、沟通的渠道的选择

话术训练（一）

二、有效沟通四部曲——望、闻、问、切

- 1、观察的技巧
- 2、聆听的技巧

话术训练（二）

- A、设身处地的倾听
- B、听力高手的技巧
- C、掌握对方谈话要点

- 3、恰当的提问

话术训练（三）

- A、开放式和封闭式
- B、有效的提问：二择一法则
- C、漏斗式提问

- 4、有效的表达

话术训练（四）

A、反复确认的重要性及澄清技巧

B、表达的 FAB 法则

C、快速及条理表达的逻辑思路：三段式

三、不同角色的沟通——沟通定位

1、向上沟通的技巧

话术训练（五）

2、向下沟通的技巧

3、水平沟通的技巧

四、不同人际沟通风格——及其适应的沟通方式

1、自测：五种人际沟通风格

话术训练（六）

◇ 老虎型

◇ 孔雀型

◇ 猫头鹰型

◇ 考拉型

◇ 变色龙型

2、不同人际沟通风格的特点

3、不同人际沟通风格的应对技巧

五、沟通保障——职业化养成式

1、树立职业化理念

话术训练（七）

2、培养职业化心态

3、提升职业化素养

话术训练（八）

六、沟通话术训练

● 沟通理念和方法的简单介绍

● 话术训练：问->答->赞

【全体开口练】

● 话术训练：对对对，你说的对

【全体开口练】

● 话术训练：从 Yes...but...到 yes...and...

【全体开口练】

● 话术训练：用“我会”代替“我尽可能”

【全体开口练】

● 话术训练：反馈积极的一面而非贴标签

【全体开口练】

● 话术训练：非暴力沟通四部曲——职场和生活均和谐的神奇四步

◇ 列举事实

◇ 描述感受

- ◇ 沟通原因
- ◇ 提出清晰明确的要求

【全体开口练】