

《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：1天（7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、沟通的要素
- 3、沟通的障碍分析

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
- 3、恰当的提问
- 4、有效的表达

话术训练（二）

话术训练（三）

话术训练（四）

三、不同角色的沟通——沟通定位

- 1、向上沟通的技巧
- 2、向下沟通的技巧
- 3、水平沟通的技巧

话术训练（五）

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：老虎、孔雀、考拉、猫头鹰和变色龙
- 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

话术训练（六）