

卓越沟通 人生无限

--职业人士沟通技能提升训练

一、 课程说明：

生活中无时无刻都在进行着沟通，在公司需要与上司、下属、同事、客户进行沟通、在社会家庭要与父母、太太、老公、孩子进行沟通……沟通的品质严重影响着一个人的工作、生活的成败。本课程通过对沟通过程模式的介绍，使学员了解沟通过程中六要素对有沟通的影响，通过沟通中三个重要环节的学习，使您能够准确、高效的完成与他人的沟通，通过详细讲授工作中三个层次的沟通，使您能够在职场中克服各种工作障碍，提升个人执行能力。

二、 课程目标：

- ✓ 应用**金字塔结构化思维工具**帮助学员学习与掌握思考与表达的关键方法，养成结构化的思维与表达方式；
- ✓ 通过沟通**理论篇**的学习，帮助学员掌握沟通的概念、要素、过程、模式及沟通三个维度，为卓越沟通建立基础；
- ✓ 通过沟通**技巧篇**的学习，帮助学员掌握沟通中表达、措辞、语气、倾

听、提问、复述、应答、反馈的技术，帮助学员建立系统的沟通模式；

- ✓ 通过沟通**应用篇**的学习，帮助学员掌握与上司、同事、下属的沟通技巧，解决企业当中影响工作效率中的重要问题，提升职业核心竞争力，打通职业发展的瓶颈；
- ✓ 通过沟通**提升篇**的学习，帮助学员掌握双赢思维模式、学会赞扬他人；应用**人格特质测评工具**，掌握与不同人格特质的人沟通的技巧，提升工作与生活品质，成就卓越人生。

三、 课程形式：

小组活动、寓言、案例、游戏、视频等手段，互动练习，结合讲授和点评。

四、 课程对象：

希望提高沟通技巧的管理人员及优秀职场人士

五、 课程时间：

2-3天

六、 课程大纲：

模块名称	模块内容	时间	操作方式
第二模块：理论篇	1. 沟通概念解析	1H	故事

		<ul style="list-style-type: none"> 2. 沟通中存在的障碍分析 3. 沟通过程剖析 4. 沟通中的三大维度 5. 沟通的六大环节 		<ul style="list-style-type: none"> 小组讨论 案例分析 沟通游戏
第三模块：技巧篇	一、表达技巧	<ul style="list-style-type: none"> 1. 结构化表达技巧 <ul style="list-style-type: none"> -结构化表达的原则 -结构化表达的要领 -结构化表达顺序 2. 肢体语言表达技巧 3. 语言表达情境练习 4. 措辞的应用技巧 5. 语气的应用技巧 	8H	<ul style="list-style-type: none"> 故事 视频 案例分析 情境模拟
	二、倾听技巧	<ul style="list-style-type: none"> 1. 为什么沟而不通？ 2. 不倾听的六种习惯 3. 倾听的五个层次 4. 倾听的三种方式 5. 结构化倾听的技巧 		<ul style="list-style-type: none"> 故事 小组讨论 案例分析
	三、提问技巧	<ul style="list-style-type: none"> 1. 提问的价值分析 		<ul style="list-style-type: none"> 案例分析

	巧	<ol style="list-style-type: none"> 2. 提问的 ORID 模型 3. 设计日常沟通中的提问 4. 提问中的七大技巧 		小组讨论
	四、应答与 复核技巧	<ol style="list-style-type: none"> 1. 应答中的问题分析 2. 应答的十种技巧 3. 复述的重要性 4. 复述事实 5. 复述情感 		案例分析 小组讨论
	五、反馈与 确认技巧	<ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通中的 JOHARI 视窗 2. 如何寻求反馈？ 3. 如何给予反馈？ 		故事 案例分析
第四模块：应用篇	一、客户沟通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 赞美客户的技巧 2. 日常相处中的沟通技巧 3. 客户投诉处理技巧 	3H	故事 案例分析
	二、向上沟通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 与上司沟通中存在的障碍 2. 结构化汇报与请示技巧 3. 接受指示的技巧 4. 与上司商讨问题的技巧 		小组讨论 案例分析

		5. 向上司表示不同意见的技巧		
	三、向下沟通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 与下属沟通中的障碍 2. 结构化命令的技巧 3. 听取汇报的技巧 4. 与下属商讨问题的技巧 5. 向下属推销建议的技巧 		<p>小组讨论</p> <p>案例分享</p>
	四、平行沟通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平行沟通的概念 2. 平行沟通的障碍 3. 平行沟通的三种方式 4. 平行沟通的技巧 		案例分析
第五模块：提升篇	一、双赢思维	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事情认知的二分法 2. 人际交往的六种思维方式 3. 情感账户 4. 如何提升人际交往能力 5. 建立双赢品格 	6H	<p>故事</p> <p>小组讨论</p> <p>讲解</p>
	二、人格特质解析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 支配型特质行为风格 2. 表达型特质的行为风格 3. 精确型特质的行为风格 		<p>人格测评</p> <p>视频</p> <p>案例分析</p>

		4. 耐心型特质的行为风格	
	三、知彼解己的沟通	1. 其实你不懂我的心 2. 四种特质的沟通风格 3. 四种特质的沟通障碍 4. 知彼解己的沟通方法	故事 案例分析 小组讨论
备注：以上大纲供参考，具体培训内容以讲义为准。			