

# 实战商务沟通

## 培训目的:

了解工作中沟通的问题和严重后果  
正确理解沟通的定义和共同的过程  
掌握沟通中说,听,问的技巧  
学习工作中沟通的六个步骤  
掌握工作中不同部门间沟通的特点和正确方法  
了解人际风格共同技巧  
商务谈判的过程

## 培训内容:

### 一、沟通的定义

工作和生活中常见的沟通问题与后果  
沟通的定义  
沟通的三要素  
沟通的双项性  
常见的单向沟通及后果  
沟通的两种方式  
肢体语言沟通的作用与特点  
信任是沟通的基础

### 二、沟通技巧

有效发送信息的五要素。时间，地点，内容，对象，方法  
聆听的五种层次  
有效聆听的过程及特点  
反馈的定义  
反馈的特点  
JOHARI 沟通视窗  
四种人的沟通技巧分析

### 三、工作中沟通的六个步骤

1. 沟通之前的准备  
沟通目标的设定
2. 确认双方的需求和目标  
沟通中的提问技巧
3. 沟通中的有效地表达  
有效表达的两种方式
4. 如何处理沟通种的异议
5. 达成共识
6. 共同实施

#### 四、工作中不同部门之间的沟通技巧

- 不同部门之间沟通的问题
- 同事中不良关系产生原因
- 防御心理
- 不认可心理
- 跨部门、跨职能的人员沟通有效的解决之道

#### 五、人际风格沟通技巧

- 四种沟通风格
- 支配型人的沟通特点
- 分析型人的沟通特点
- 表达型人的沟通风格
- 和蔼型人的沟通风格

#### 六、双赢谈判的过程

- 第一步：计划准备
  - 制订谈判计划的步骤
  - 谈判的目标
  - 巧定谈判内容
  - 谈判的优势和劣势
  - 达成协议的范围
  - 内部行销
  - 详悉谈判情境
- 第二步：建立谈判基础
  - 什么是谈判的基础
  - 听比说有力
  - 临场发挥的技巧
  - 捕捉信息
  - 先动摇对方的立场
- 第三步：理解谈判的阻力
  - 谈判过程的障碍
  - 谈判者的心理感受
- 第四步：重新构架谈判基础
  - 谈判的原则
  - 如何打破谈判的僵局
  - 达成协议的最佳方案
  - 客观标准的选择
- 第五步：讨价还价达成协议
  - 有效地让步
  - 劝说策略
  - 谈判的3个基本要素
- 第六步：查校谈判的结果
  - 如何查校谈判结果

