

《深度沟通技巧》

【课程说明】

说对话才能做对事。而沟通，不仅仅是说话；无论是在战略执行中，还是在商务谈判中，甚至同事关系的处理方面，良好的沟通是前提；智慧、专业技术和经验只占成功因素的 25%，其余 75% 决定于良好的人际沟通。

【培训收益】

- ◆掌握自己的沟通现状，了解沟通过程模式及沟通的障碍；
- ◆深入理解学会与不同性格的人员的沟通技巧；
- ◆分析沟通的主要障碍、困难、冲突起源及根本原因；
- ◆了掌握成功沟通的必备技巧；
- ◆学习有效处理冲突的技巧，透过理解与服务达到双赢，从而提升个人绩效。

【课程特色】

- ◆百强企业的内训课程，世界五百强企业定购的必修课程。
- ◆结合中国特有的国情、企情、市情、人情，精心设计的课程内容。
- ◆针对企业存在的实际问题层层剖析，并以独特的“理论讲解+精准案例分析+小组讨论+体验式情景模拟+互动游戏”的激情授课方式展现给学员，以效果为导向，幽默风趣、通俗易懂、见解新颖、深入浅出、别具一格。

【课程长度】

- ◆一天

【课程大纲】

【第一讲】沟通认知

- ※ 何谓沟通
- ※ 沟通三大要素
- ※ 沟通三个环节
- ※ 卓越沟通信条

【第二讲】学会倾听、发问、反馈

- ※ 单向沟通与双向沟通的比较
- ※ 如何提高倾听技巧
- ※ 同理心倾听
- ※ 沟通中说的技巧
- ※ 沟通时发问的语言使用技巧
- ※ 说服他人时的句型使用技巧、开放式问题与封闭式问题的使用；
- ※ 铂金沟通法则

【第三讲】如何与不同行为风格的人沟通

- 1、DISC 性格解析
- 2、了解不同性格的沟通需要与风格
- 3、不同性格人员的沟通技巧
 - 如何与 D（支配）型沟通
 - 如何与 I（活泼）型沟通
 - 如何与 S（服从）型沟通
 - 如何与 C（严谨）型沟通

【第四讲】与不同方向的沟通对象沟通的注意点

- 1、与上司沟通（复命、汇报、提建议、商讨问题、开会等）

2、与下属沟通（命令、批评、讨论、组织开会等）

3、与同事沟通（求助、帮助、合作等）

【第五讲】沟通中冲突处理技巧

- ※ 迎维策
- ※ 同理心
- ※ 共情术
- ※ 五种冲突模式的应用
- ※ 冲突处理的基本流程