

《管理者高效沟通技巧特训》课程大纲

学员收益：

1. 了解沟通的基本结构；
2. 有效利用肢体语言，提高沟通能力；
4. 熟悉高效沟通的步骤；
5. 掌握人际风格沟通技巧；
6. 提高与上司的沟通质量；
7. 改善与下属的沟通方法；
8. 通过沟通改善与其它部门的工作关系；
9. 通过高效沟通赢得客户；
10. 掌握会议沟通技巧。

培训对象

中、基层管理人员，基层职员。

培训时间

二天。

培训导师

钟虹添博士

培训方式

1. 案例式教学：全部采用钟虹添博士为企业指导中、基层管理人员沟通能力提升的辅导案例，实战性、实用性超强，培训结束后可立即应用在实际工作中。
2. 互动式教学：理论、方法与案例、角色扮演、游戏、情境模拟、阶段练习等高度结合，学员在快乐中学习，快乐中成长。结合基层主管/员工的特点，适当增加游戏活动内容。

3. 个性化教学：培训现场解答学员提出的个性化的各种沟通方面的问题，为企业、学员解决实际工作中遇到的各种困惑和难题，享受超值服务。

课程内容

第一讲 高效沟通概述

- 1.决定业绩的三方面：态度、知识、技巧
- 2.沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一
- 3.高效沟通概述

第二讲 有效沟通技巧

- 1.完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈
- 2.有效发送信息的技巧
- 3.关键的沟通技巧——积极聆听
- 4.有效反馈技巧

第三讲 有效的肢体语言

- 1.信任是沟通的基础
- 2.有效沟通的五种态度
- 3.有效利用肢体语言
- 4.第一印象：决定性的七秒钟
- 5.说话语气及音色的运用
- 6.沟通视窗及运用技巧

第四讲 高效沟通的基本步骤

- 1.步骤一事前准备

2.步骤二确认需求

3.步骤三阐述观点——介绍 FAB 原则

4.步骤四处理异议

5.步骤五达成协议

6.步骤六共同实施

第五讲 人际风格沟通技巧

1.人际风格的四大分类

2.各类型人际风格的特征与沟通技巧

3.分析型人的特征和与其沟通技巧

4.支配型人的特征和与其沟通技巧

5.表达型人的特征和与其沟通技巧

6.和蔼型人的特征和与其沟通技巧

第六讲 电话沟通技巧

1.接听、拨打电话的基本技巧

2.接听和拨打电话的程序

3.转达电话的技巧

4.应对特殊事件的技巧

第七讲 怎样与领导进行沟通

1.向领导请示汇报的程序和要点

2.与各种性格的领导打交道技巧

3.说服领导的技巧

第八讲 怎样与部下进行沟通

1. 下达命令的技巧
2. 赞扬部下的技巧
3. 批评部下的方法

第九讲 接近客户的技巧

1. 如何使用接近语言
2. 接近客户的技巧
3. 面对接待员的技巧
4. 面对秘书的技巧
5. 会见关键人士的技巧
6. 获取客户好感的六大法则

第十讲 会议沟通技巧

1. 会议的安排
2. 会议的主持
3. 成功地开始会议
4. 会议主持人的沟通技巧
5. 圆满地结束会议
6. 灵活地应对会议的困境