

商业银行沟通与影响技术

培训时长：1天

课程对象：商业银行基层管理人员

课程收获：

1. 让学员愿意通过沟通解决问题
2. 对沟通的含义和重要性有充分认识，愿意在沟通方式上提高自己
3. 改变单方面要说服别人的想法，愿意在沟通中与对方达成共识
4. 学习有效的沟通和影响技巧，有能力就困难的沟通问题与对方展开充分有效的商讨，并寻求达成一致。
5. 学会针对不同的人群调整自己的沟通方式，以适应客户、领导、同事之间的无缝对接。

课程大纲：

第一模块 什么是有效沟通

1. 单向沟通和双向沟通
2. 沟通中的“心术”对沟通的影响
3. 有效沟通的表现要素

第二模块 有效沟通产生的价值分析

1. 业绩效应提升：客户投诉减少提高满意度、客户认可度提升增加购买量
2. 改善团队关系：有利于同事之间和谐融洽的氛围
3. 提高工作效率：与领导沟通畅通有利于增强执行力
4. 个人素养展现：有效沟通让人更加优雅和职业化
5. 提升银行品牌度：员工形象代表银行的形象，良好的沟通有种子于银行品牌

提升

第三模块 有效沟通的工具和方法

1. 同理心沟通
 - 1) 掌握沟通中的情绪管理与心态调整，学会倾听的技巧
2. 引导员技能
 - 1) 学习提问技巧，激发对方从内心对沟通的认同，引导对方通过互动对话的

方式达到有效沟通

3. 吸引力法则
 - 1) 提升影响技术，与沟通对象之间达成具有影响力的关系
4. 汉堡包语法

提升处理不同意见和客户投诉的能力

5. 沟通工具

- 1) 告示栏、电话、微信短信、日志等

第四模块 沟通工具在工作中和生活中的运用

1. 向上沟通

- 1) 如何与直接领导和间接领导沟通

2. 向外沟通

- 1) 客户服务中的沟通技巧
- 2) 营销产品中的沟通技巧
- 3) 客户关系维护时的沟通技巧

3. 平视沟通

- 1) 同事之间的沟通技巧
- 2) 跨部门沟通技巧

4. 向下沟通

- 1) 如何布置任务
- 2) 赞美式批评与激励
- 3) 管理中的“软硬兼施”

