

礼仪情商提升课程系列

有效沟通与沟通礼仪

【课程目标】

旨在解决不会沟通和无效沟通的问题，帮助学员认识到达成有效沟通的关键点和沟通中的礼仪，最为重要的是学会沟通宝箱中的两大工具----解决抱怨和消除抵抗的沟通工具.

【课程时间】

6 小时

【课程对象】

渴望提高沟通能力的人员

【课程大纲】

一、重新认识沟通

1、沟通的误区

A、撕纸游戏说明了什么？

B、沟通的四个维度

2、沟通从设问开始

A、问题就是答案

B、封闭式提问、开放式提问

3、同理倾听

- A、用身体语言来表达倾听的含义
- B、同理倾听的价值
- C、同理倾听姿态与眼神训练
- D、同理倾听习惯性应答语言与头部反应训练

4、用别人喜欢的方式说自己想说的话

- A、防止双向沟通变单项沟通
- B、沟通与性格有关
 - a、了解不同性格的人对沟通的需要
 - b、如何与不同性格的人沟通

二、银行职员沟通中的礼仪

- 1、身体距离不要让人误解
- 2、眼睛凝视区域不要越过身份
- 3、不该使用的非语言
- 4、不要插话或走题
- 5、注意语气

三、如何沟通才不犯忌

- 1、沟通规范三原则

A、符合身份

B、区分对象

C、选好内容

a、规范正式沟通的内容

b、选好闲谈、寒暄的内容

2、沟通禁忌

A、忌一言不发

B、忌喋喋不休

C、忌矫揉造作

D、忌骄傲自大

E、忌讽刺挖苦

F、忌四处诉苦

四、沟通中的技巧与艺术

1、学会赞美，消除抵挡

2、优化命令式口吻

3、以理服人也要有笑脸

4、温婉拒绝真诚建议

5、积极的行动才能消除抱怨

五、沟通宝盒 1----化解抱怨的沟通方法

1、该不该欢迎抱怨者来抱怨？

2、化解抱怨，避免升级

3、处理客户抱怨的总原则

4、五步解决抱怨情绪

A、判断

B、求证

C、行动

D、换

E、选

六、沟通宝盒 2--解除抵抗的沟通方法

1、听到“no”

2、辨别

3、锁定

4、取得

5、解除

七、结合自己的工作案例进行沟通训练

即时愤怒情绪疏导

【课程背景】

即时愤怒情绪是指某个时刻因为对方过激言行引发的一时愤怒情绪，这种情绪如果在早期不自察、不疏导，一旦随性而发就会让怒气井喷，必然导致人际关系的对立和破裂，甚至造成不良影响，但事后当事人多会后悔。本课程旨在教会学员正确认识即时愤怒情绪，学会用“五步自我对话模型”工具对早期的即时愤怒情绪进行疏导和调整，在维护人际关系的同时让自己的心理平衡而健康。

【课程对象】

渴望控制怒气的客服人员

【课程时间】

3--6 小时

【课程大纲】

一、认识情绪与压力的关系

1、特殊办公环境对情绪的影响

2、个人情绪干扰

3、工作量压力对情绪的影响

二、情商管理的意义

1、情商是什么

2、情商与情绪劳动

三、正确认识情绪

1、认识情绪是一种力量

2、情绪是什么引发的

3、你情绪的遥控器在谁手上

四、如何正确处理即时愤怒情绪

1、工作中的我们为什么要疏导即时愤怒情绪？

A、即时愤怒情绪产生的原因

B、即时愤怒情绪产生时的表现

C、即时情绪带来的害处

2、学会使用即时愤怒情绪疏导工具----五步自我对话模型

第一步----发现

第二步----停止

第三步----挑战

第四步----对焦

第五步----兑现

3、使用五步自我对话模型时的注意事项

以上菜单可以根据企业要求选择内容重新组合。

注：参训方负责提供场地和接送老师