

出色沟通技巧

【课程背景】

在这个竞争激烈的社会中，我们需要学会与别人进行有效沟通，因为有效的沟通是伴随我们成功的第一步，不仅在人际交往中，在以后的工作和学习中都需要有效的沟通。

沟通不仅是一种手段，更是一种技巧。善于跟长辈沟通的人，会得到长辈的赏识和称赞；善于跟同龄的人沟通的人，会得到他人的尊重和青睐；善于跟孩子沟通的人，会生活的幸福。

【培训收益】

让学员了解沟通的基本原理，学会有效利用肢体语言提升沟通能力；掌握高效沟通的步骤并运用；了解不同的人有不同的沟通风格和方法；了解运用与上司、下属、同事和跨部门之间的沟通方法和技巧；提升客户沟通效果。

【培训形式】：理论、演练、案例讨论、游戏等

【培训对象】：需要提升沟通技巧的人

【培训内容】

第一章 有效沟通的概述

- 1、决定业绩的三个方面
- 2、为什么要学习沟通
- 3、什么是沟通
- 4、沟通三要素
- 5、完整的沟通过程

第二章 高效沟通的技巧

- 1、双向沟通模式
- 2、沟通三行为
- 3、如何说更有效
- 4、如何听更有效
- 5、如何问更有效

第三章 不同风格的人不同沟通方式

- 1、探析风格分类
- 2、4种不同风格人的特点
- 3、不同风格对应不同的沟通方式讲解

分析型人的特征和与其沟通的技巧

支配型人的特征和与其沟通的技巧

表达型人的特征和与其沟通的技巧

和蔼型人的特征和与其沟通的技巧

第四章 职场如何高效沟通

- 1、工作中经常的集中沟通误区
- 2、和什么人说什么话
- 3、有效沟通策略

用建议代替直言；用提问代替批评；让对方说出期望；诉求共同的利益；估计别人的自尊

- 4、如何赞美让员工行动起来
- 5、如何批评让员工心服口服

第五章 如何与上司和谐共事——养成 8 让习惯

- 1、西东报告你的进度——让上司知道
- 2、有问必答，而且清楚——让上司放心
- 3、努力学习，了解上网 i 语言——让上司轻松
- 4、接受批评，不重复犯错——让上司省事
- 5、少敲上司的门——让上司省心
- 6、不忙的时候帮助别人——让上司有效
- 7、毫无怨言地接收任务——让上司圆满
- 8、自动提出改进计划——让上司进步

第六章 如何和同事相处融洽

- 1、适中明白团队大于个人
- 2、助人者恒助
- 3、放低姿态搞定老资格
- 4、和气生财，给人台阶