

# 《商务沟通六大要领》

培训师 杨森

## 【课程背景】

在每一个组织中，人们都是通过交流来阐明观点、完成工作和得到认可的。沟通作为一个工作必备的技能，往往成为企业管理中一个必须的基本技能，然而有些人的沟通因为对于沟通技能掌握不足，往往造成较高的沟通成本，较低的沟通效率，因此，作者基于多年 500 强企业工作经验，特设计《商务沟通的六大要领》来作为企业沟通的经典教材。

## 【课程对象】

企业中层主管、普通员工、新进员工

## 【课程目的】

学员通过学习达到提高沟通效率，通过不同表达方式和技巧，降低沟通成本，明确沟通内容的效果。

## 【课程特色】

- 1、大量生动案例启发深层次思考；充分互动激荡学员大脑，困惑碰撞和经验共享。
- 2、快乐学习，形式轻松活泼，理性反思自我。
- 3、内容实用，通俗易懂，现学现用。

## 【课程形式】

- 1、理论讲授 + 案例分析 + 视频分享
- 2、小组讨论 + 经验分享 + 头脑风暴
- 3、实战演练 + 管理游戏 + 小组竞赛

## 【课程时长】 2 天

## 【课程收益】

本课程详细介绍了团队和个人沟通的基础理论，基本工具的应用，结合中国企业的实际情

况，融合教学、研究、实践、实务为一体，能令越来越多的员工关注内部沟通的重点，并从自身出发，努力工作，提供服务，企业最终从中受益。

经过这次研讨之后，您将能：

1. 掌握 PAIBOC 原则
2. 学会分析沟通对象采取不同沟通策略原则
3. 学会通过采取为对方着想的态度来沟通
4. 学会通过积极表达与消极表达技巧来作为沟通方法

**【课程大纲】：**

### **第一单元 商务沟通的内涵和注意点**

了解常见沟通实物原因，充分认识沟通的理想状态，了解不同的沟通目的，并熟悉

PAIBOC 原则

- 1、常见沟通失误:渠道失误、方式失误、语言失误、情绪失误
- 2、理想的沟通：表达内容、取得共识、双赢
- 3、商务沟通的目的：告知、请求或说服、树立想象
- 4、好的商务沟通的特点：清楚、完整正确、节省时间、利于自身形象
- 5、PAIBOC 原则

### **第二单元 要领 1 了解你的沟通对象**

先学会分析你沟通对象的基本心理需求，然后掌握沟通的对象的分类，并学会根据不同的对象不同的个性采取不同的沟通策略

- 1、了解对象所需：12 个人类基本需求
- 2、谁是我的沟通对象：主要对象、次要对象、第一对象、守门员、督查对象
- 3、不同对象采取不同沟通重点

#### 4、不同个性采取不同的沟通策略

### 第三单元 要领 2 倾听

掌握倾听的关键，并能通过积极的倾听，寻找沟通的重点，通过阻隔性和积极答复的技巧，寻找你需要倾听的内容，并提升倾听的技巧

#### 1、倾听的关键

2、倾听者四个步骤：注意力集中、重视对方而不是自己、不做错误假设、倾听事实也关注对方情绪

3、阻隔性答复与积极的答复

4、提升你的非语言倾听技巧

### 第四单元 要领 3 为对方着想的态度

学会基本的沟通的要点在于为对方着想，并能掌握基本的积极沟通的原则，通过各种方法来树立形象，建立沟通的高点

1、谈论对方，而不是你自己

2、不要谈论情感，除非是为了道贺或表示同情

3、表达有利事情的称呼使用

4、表达不利事情的称呼使用

5、强调对方希望了解的事情

6、从内容、结构和沟通风格来树立良好形象

### 第五单元 要领 4 对象利益

学会使用对象利益，FAB 法则、多数利益法则、内在利益法则和对象利益法则等，激发兴趣让对方更加认同你的沟通目的，从而达到较好的沟通效果

- 1、 FAB 法则，描述利益
- 2、 多数利益法则，尽量多的列出利益
- 3、 采用内在利益
- 4、 对象利益
- 5、 采用图片或其他方法激发兴趣

## **第六单元 要领 5 强调事情的积极方面**

学会积极沟通的四个方面，能在沟通中给人予信心，弘扬正面积极的力量，让你的沟通对象愿意与你沟通

- 1、 不适用消极的词汇以及带有否定内涵的词汇
- 2、 强调对方能做的事情而不是被限制的事情
- 3、 证明消极内容的合理性
- 4、 将消极内容放在中间位置

## **第七单元：要领 6 积极与消极的表达**

通过积极表达和消极表达来掌握沟通的效果，暗示拒绝，提供其他选择等等让沟通在你的掌控之下能顺利进行

- 1、 积极表达的组织：陈述好消息；并概括要点、提供细节、解释和背景；正面表达负面因素；解释客户利益；良好意愿结尾，着眼于未来
- 2、 问题解决式表达：描述问题、介绍问题细节、对解决方法做出解释、说明解决的益处大于不利因素、总结方法的其他益处、请求采取措施
- 3、 消极表达的组织：理由、拒绝、其他选择、良好结尾
- 4、 通过暗示来拒绝

5、提供其他选择

6、虚拟语气更委婉