

《职业修养提升 成就卓越员工》

【培训目标】

1、调整心态：好的心态是成功的基础，也决定结果和高度，课程讲将让学员对照，明心见性，从而发现心态缺陷和不足并调整；

2、激发潜能：课程将通过训练和体验，让学员自我醒觉，发现盲点和局限，从而自我提升突破，激发工作潜能；

3、提升素质：能力和素质苦困段在与自我设限，固步自封，缺乏学习和悟的能力，课程将通过一系列训练，实现自我突破和提升；

4、凝聚团队：课程将从个人角度来解析卓越团队的责任、激情、自信、关爱、付出和共赢等特质，从而培养团队精神及对他人的信任感，凝聚共识以增强团队的凝聚力、执行力；

【培训形式】

1.老师通过寓教于乐的培训方式，拓展员工的思路，总结一些事务处理时的道理

2.老师运用大量的客户服务及投诉实景案例剖析问题，解决问题

3.本次课程运用课程讲授、案例剖析、头脑风暴、角色扮演、情景模拟、视频教学等方

【课程大纲】

模块一：技能推动——高效沟通的艺术

第一节：沟通的本质

1. 沟通技巧是营销人员必备的关键技能

2. 高效沟通的本质

3. 正确认识人际交往中的“沟”

4. 高效沟通的作用和目的

5. 高效沟通模型

1) 沟通中的一个核心

2) 沟通中的三大手段

3) 沟通中的六大要素

6. 沟通中的禁忌

情境演练：沟通的作用

案例分析：我公司的管理者小王为什么吃力不讨好？

小组讨论：沟通的障碍有哪些？

第二节：高效沟通四环节

1. 沟通技巧之一----看

2. 沟通技巧之二----听

1) 有效倾听的 3 个原则

— 复述

— 总结

— 情感反馈 点头摇头，

【案例分析】：李小龙甄子丹案例

读书人案例

2) 倾听中的禁忌

3. 沟通的技巧之三---说

1) 说即使反馈

—— 0 级

—— 一级

—— 二级

2) 积极的说

3) 消极的说

4) 怎样建立信赖感

4. 沟通的技巧之四----问

开放式问题: What why how.

封闭式问题:是不是?好不好?

【实战演练】：每人问三个封闭式的问题并进行分析

【案例分析】：请不要打断别人的谈话

第三节：不同人际风格的沟通技巧

1. 人际风格的四大分类

1) 分析型人的特征和与其沟通技巧

2) 力量型人的特征和与其沟通技巧

3) 活泼型人的特征和与其沟通技巧

4) 和平型人的特征和与其沟通技巧

2. 三个分析技术

1) 互动：沟通对象脾气大吗？

2) 互动：沟通现在时机对吗？

3) 互动：沟通对象与你有心里障碍吗？

3. 如何提炼第一句话

4. 提升沟通效果的四大法则

- 1) “面子”工程
- 2) 牢记目标
- 3) 我操纵，您决定
- 4) 用“心”沟通