

《高效沟通技巧》

【课程背景】

在企业里，沟通是团队合作的基石，是执行力提升的保障。部门之间也需要高效地进行跨部门沟通，创建积极、包容的沟通氛围，这样部门之间才能彼此认同并顺利接受不同的建议和想法，推动各部门有效协作。

同时，企业里经常与客户接触的员工，面对不同的客户，怎样达到良好的沟通效果，怎样营造和谐的沟通氛围，这是需要提升的各项技能的重中之重，这些不仅影响个人短期业绩，而且关乎企业的远景发展。

【课程收益】

帮助个人成长，改善企业管理，改善人际关系，改善个人健康

【课程特色】 案例分享、互动游戏、视频教学、寓教于乐

【课程对象】 各层及员工

【课程时长】 2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、 认识沟通

1. 沟通的概念
2. 沟通的三大要素
3. 沟通的两种方式
4. 沟通的双向性

案例：谁是沟通高手

二、 倾听与提问技巧

1. 积极主动倾听
2. 全身心的倾听
3. 倾听对方的感受
4. 体会和表达感受
5. 感受的根源
6. 有效提问的技巧
7. 高效回应术

案例 1：每句话要好好说

案例 2：无奈的导购员刘美丽

演练：利用回应术，练习把纸杯卖出高价

三、把握沟通的关键要点

1. 区分观察和评论
2. 双核沟通技巧
 - 1) 沟通氛围的营造
 - 2) 沟通内容的把控
3. 保证沟通顺利进行
 - 1) 强调沟通目的
 - 2) 保持尊重

案例 1：要求加薪的王媛媛

案例 2：《中国合伙人》

演练 1：高峰论坛记者招待会

四、沟通要分对象

1. 人际风格沟通技巧

- 1) 不同风格的人分类
- 2) 与不同风格人的沟通技巧

2. 与工作对象的沟通

- 1) 如何与上级领导沟通
- 2) 如何与同事沟通
- 3) 如何与下属沟通
- 4) 与客户沟通的技巧

3. 沟通的禁忌语

案例 1：会议室的安排

演练 1：金字塔结构梳理沟通思路

演练 2：性格测评了解你的沟通风格

演练 2：认识你的身边人

五、影响沟通的因素

1. 第一印象影响沟通
2. 肢体语言影响沟通
3. 时间观念影响沟通
4. 情绪影响沟通
5. 压力影响沟通

案例：55387 定律

演练：说出来的名片

【课程回顾与总结】