

# 《高效率沟通》

## 【授课时间】

1 天（6 小时）

**主讲：**曹恒山（大嘴老师）

授课 13 年 资深实战派企业管理培训专家

全国百强老师

畅销书作家

中国高级注册培训师

国家二级心理咨询师

美国 NGH 催眠师

江南大学商学院企业家辅导员

无锡作家协会 会员

## 【授课对象】

中高层管理者、经理人、储备干部、行政人员（全员适合）

## 【课程收益】

- 1、学习工作过程中的基本沟通技巧——提问、倾听、夸赞、共情、肢体等等；
- 2、提高工作与沟通效率，减少“沟通成本”；
- 3、通过角色扮演案例分析，现场就能掌握沟通技巧。

## 【老师主要著作】

《享受拒绝》、《林妹妹升职记》、《销售这样说才对》、《我适合做销售吗？》、《谁懂客户谁拿订单》、《我的第一位销售教练》、《我的第一本销售工具大全》等等

### 【上课守则】

每个人都是主角

放下一切，尽情参与

只有你要，你才会得到

影响别人学习就等于犯罪

给别人掌声就是给自己掌声

### 【课程提纲】

互动游戏：猜拳夺书（暖身破冰）

#### 一、提问技巧

##### （一）、选择式提问

提问分为：

1、封闭式

2、选择式

3、开放式=5W1H

“猫、狗、鱼”的故事

选择式提问实战应用

选择式沟通：选择式开场、选择式破冰、选择式了解需求

##### （二）、给答案式提问

故事：警察审犯人

人类都是一台强大的纠错机器。

要想得到一个答案，请先给一个错误的。

现场练习：给答案演练

还有哪些地方可以用给答案式提问的？

(三)、反问式提问

互动：错误的拉杆夹

故事：拂晓就撤退+连锁店

职员最容易犯的错误：急于回答客户问题！（或急于解释）

反问的好处

反问式提问的三个步骤

反问—开放式 标准话术

A—B 小组角色扮演练习

案例分析：卖李子的故事

课堂讨论：从故事中你发现了什么？

(四)、以问收尾技巧

先回答，再反问。

以问收尾的目的：夺回主动权、了解更多信息、显示尊重。

课堂练习

A：提问 B：回答+反问

二、倾听技巧

倾听的重要性 30/70 法则

故事：孔子训徒

良好倾听的重要性

倾听的八个关键技巧

三秒钟法则

课堂练习：A/B 角色扮演

三、夸赞技巧（赏识管理）

赞美是世界上最廉价的礼物。

PMP 原则：PMP—MPMP—PMPMP

赞美他人的好处——沟通中的润滑剂

人际沟通黄金法则：你希望别人怎么对你，你就怎么对别人。

赞美的六个原则

如何寻找赞美点

1、不同年龄层次的客户

2、赞美不同性别客户

现场练习：找到同事的夸赞点

赏识管理

案例：一张 69 分的考卷

赏识的 ABC 法则

四、教练式沟通

教练技术的由来

教练技术与普通管理沟通技巧的区别

教练式提问的话术示范

课堂练习

## 五、提高沟通效率

### 1、主动沟通

互动游戏：齐眉棍

### 2、主动认错——不抱怨

倡导：紫手环运动

### 3、敢于提建议（批评）

案例：韩航居高不下的事故率

### 4、马上沟通

沟通不过夜

案例：比尔盖茨的三句话

## 六、高效率会议沟通

会议的类型

会议的目的和效果

如何开高效率的会议

会议的开场

会议的结尾

一对一会议

如何开展“复盘”会

私董会的流程

头脑风暴会的流程

三欣四新会的流程

**快乐学习、快乐工作、快乐生活！**