

授课讲师：何慧

【培训目的及意义】

我们常常在工作中会觉得：

我哪里说错了？

怎么他就不理解呢？

为何他们部门不买单呢？

跨部门办事的效率真是低啊？

如何在工作对接中减少沟通成本？

如何识人读心塑造亲和力快速达到沟通目标？

本课程是基于世界 500 强宝洁集团内部团队同理心沟通课程，从有温度为切入点，结合企业现场运用。让学员掌握在工作沟通中的关键技巧，从而更好的服务于客户和同事。

【课程效果】

- 1、认知同理心沟通的本质
- 2、全面学习肢体、声音、语言三维沟通技巧
- 3、掌握肢体语言密码，读懂人心

【课程对象】

企业各部门员工

【培训方法】

结合成人的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动·游戏体验·团队竞赛·学习视频·实战答疑·小组研讨·心得分

【培训时限】 1天，6小时

【课程主体内容】

第一讲、同理心沟通技巧——好团队的基础

一、同理心沟通技巧——管理者必备武器

1、同理心沟通概念

案例：大客户拜访的失败原因

引发思考：

- 1) 你所理解的同理心
- 2) 工作中常常见到的问题有？

2、同理心陷阱你中招了吗？

- 1) 无视对方说话细节
- 2) 同理心疲厌
- 3) 极度功利心、目的心
- 4) 证明自己的想法（权威、对错等）

3、赫拉别恩法则 55387

检验工具：同理心沟通四维度

同理心练习：根据工作场景设计练习材料

第二讲、沟通的意义取决于对方的回应——55%肢体密码解读

案例分享：他到底是买还是不买？

思考探讨：为何不能走进客户的心？

1、 肢体语言的发展及运用

2、 为何肢体语言不能骗人：心口合一原则

3、 商务、职场交谈中 Soler 法则的运用

- 1) 站坐的肢体语言解析（意义、动机、观察、运用）
- 2) 身体前倾的秘密（意义、动机、观察、运用）
- 3) 打开肢体意味着打开心（意义、动机、观察、运用）
- 4) 眼神里藏着千言万语（意义、动机、观察、运用）
- 5) 你放松世界就放松了（意义、动机、观察、运用）

小组实操：每一条进行分解练习

情景演练：模拟实战场景进行综合训练

第三讲、怎么说比说什么更重要——38%亲和力表达

游戏体验：声音传递情绪

1、怎么说比说什么更重要

测一测：面对不同角色说话的状态

改一改：如何调整：语音、语调、语速的配合

2、亲和力表达技巧——说的好听才有理

- 1) 沟通中亲和力的塑造原则
- 2) 亲和力技巧之一——颧肌提起练习
- 3) 亲和力技巧之一——尾音上扬
- 4) 表达亲和力的杀手锏——语气词的使用

综合训练：根据场景设置（工作中的情景）进行练习

第四讲、维持沟通场域不破是关键——7%说的艺术

小组讨论：为何我说的话他听不懂？

1、同理心中跟比带更重要

2、跟带技巧之一——肯定的价值超过你的想象

- 1) 肯定不等于认同
- 2) 情绪和动机总没有错只是行为没有效果

3) 肯定三技巧：重复、情绪动机、同理

工具练习：运用三个技巧进行逐个练习

3、跟带技巧之——赞美的运用

1) 案例分享：如何快速拉近人与人的距离？增强亲近感？

2) 对于赞美的误解及运用障碍

3) 口吐莲花源于内心——赞美技巧实操

模拟练习：根据实战场景设计，学员将在实际工作场景中练习先跟后带技巧

4、全部课程回顾总结、答疑提问、合影留念

课程说明：课程理论体系延伸于赫拉别恩法则，非暴力沟通模型。具体练习材料需要 1—2 次电话会议沟通，搜集工作中的具体问题，结合企业场景进行确定。