

魅力沟通—人际沟通艺术

壹、 到底什么是沟通

1. 沟通的本质
2. 沟通的定义
3. 一般沟通的误区
4. 魅力沟通的三大核心原则
 - (1) 理解对方是基础
 - (2) 引导影响是关键
 - (3) 有效策略是保证

视频案例：菜鸟销售成功记

贰、 魅力沟通的核心能力—理解力

1. “话不投机半句多”？沟通的第一大盲区—自以为是
2. 什么是理解他人的能力
3. “中国式沟通”的四因素模型
4. 理解力的核心是对人性的把握
5. 用一双慧眼去观察
6. 用一双聪耳去倾听
7. 有一颗真心去体会

参、 魅力沟通的关键—引导和影响

1. “对牛弹琴”沟通的第二大盲区—强加性思维
 2. 沟通的本质不是说服而是影响和引导
 3. 影响和引导的六字核心
- 视频案例分享：领导为什么听你的？
4. 增强个人柔性影响力的四大工程
 - (1) 营造良性的沟通气场—让对方靠近你
 - (2) 同理心迎合的艺术—让对方喜欢你

语言迎合、情绪迎合、心理迎合

视频案例分享：难缠的买车人

(3) 学会提指导性建议—让对方相信你

(4) 露一手—让对方崇拜你

四、 魅力沟通施加影响的保证—有效影响的六大策略

1.“我怎么得罪他了“沟通的第三大误区—不懂技巧

2.策略一：“同流才能合污”—赞美和认同

3.策略二：两种问话方式

4.策略三：思维路线图--渐进聚焦

5.策略四：沟通的角度学 SPIN

视频案例分享：相亲

6.策略五：预先框示与立标准

7.策略六：危机引导

视频案例分享：我没病!

伍、 魅力沟通的六字真言

理解、利他、相信