

《高效沟通》课程大纲

---360 度无死角沟通技能训练

课程概述：

通过《高效沟通》课程的学习，帮助学员全面提升企业中层领导者、管理者和骨干人员的沟通技能；帮助学员全面掌握心理学沟通的 3 个重要环节、3 大原则、4 个支点、性格判断、肢体语言和 6 个步骤，帮助学员剖析在与上司、与跨部门、与下属、与客户沟通时，对方的心理活动，高效的处理冲突、运用肢体语言、性格判断、对方语气，表情等迎合对方的心理需要，真正实现用心理学实现高效沟通。

课程特色：

- 系统：老课新讲，经过十几年的打磨，浓缩了东西方执行力的精髓，形成了以东方为体，西方为器的实战课程。
- 实战：大量的案例分析及特效实战工具，保证课程实战，实效，实用。
- 互动：以小组为单位进行 PK 和激烈的讨论，让学员不知不觉参与到课程中。
- 精准：老师多年的授课经验与牢固的心理学基础能够准确把握学员的需求和痛点。
- 转化：课程现场通过演练和训练强化知识，课后有作业、工具辅助转化线上作业辅导和评比，实现活学活用（此项服务需和客户协商交付）
- 高附加值：课程从高度点悟、深度挖掘、宽度拓展、力度推进让学员收获满满。

课程时间：3 天，共 18 小时（可根据需求调整）

- 参加对象：领导层和管理层
- 授课老师：《左右逢源》《冲突管理》《向上管理》《鬼谷子的沟通技巧》书籍作者 蒋巍巍先生

课程内容：（版权所有违者必究）

一、高效沟通技巧的概述

- 🚩 “沟”是方法和途径，“通”才是真正目的
- 🚩 沟通过程中不能达成共识的 9 个原因
- 🚩 沟通中易犯的 5 个错误

- ✚ 高效沟通的 3 大原则
- ✚ 案例讲解：以结果为导向的沟通
- ✚ 双方达成共识的 3 个快捷键

二、高效沟通的三个重要环节

- ✚ 解析沟通双方的完整的心理
- ✚ 沟通过程中最基本 3 个重要环节：信息发送、接收、反馈
- ✚ 有效发送信息的技巧：
 - ✚ 1、表情的传播与发送
 - ✚ 2、肢体语言的传递与运用
 - ✚ 3、语言的逻辑与频道
- ✚ 案例讲解：表达信息 3 原则共情，共频，共识
- ✚ 关键的沟通技巧——积极聆听
 - ✚ 1、意图领会
 - ✚ 2、感受与情绪处理
 - ✚ 3、尊重事实
- ✚ 案例讲解：有效反馈技巧

三、向上沟通（汇报）的基本步骤与技法

- ✚ 第一步：充分准备（心理、方案、材料）
- ✚ 第二步：确认需求（逻辑、数据、比较）
- ✚ 第三步：应对变化（环境、情绪、事态）
- ✚ 第四步：处理异议（能力、结果、态度）
- ✚ 第五步：达成共识（思路、目标、行为）
- ✚ 第六步：共同实施（流程、责任人、反馈）
- ✚ 案例讲解：团队沟通的难点
- ✚ 案例讲解：跨部门沟通的命名

四、怎样与上司进行沟通

- ✚ 1、准确领会上司“意图”，我们要做些什么，要怎样才能做到？
- ✚ 2、情境模拟：何时给“建议”何时给“方案”？
- ✚ 3、当上司有“不妥”行为时要不要提醒，该怎样提醒？
- ✚ 4、牢固掌握 5 位法在向上管理过程中的作用（应知应会）
- ✚ 案例：“补位”和“站位”的区别？

- ✚ 5、我的团队发生的“事情”要不要告诉上司？要怎样讲？
- ✚ 6、情境模拟：上司将要冲动的时候，该如何应对？是躲还是劝？
- ✚ 案例讨论：我该怎样回应“领导”的问话？

五、怎样与下属进行沟通

- ✚ 下属心理分析与每次沟通的目的确立
- ✚ 如何与下属建立行之有效的沟通机制
- ✚ 面对不同性格的下属要对症下药
- ✚ 1：如何面对喜欢偷懒的下属---正向引导与教练
- ✚ 2：如何处理下属的过错行为？---正向回应与教练
- ✚ 3：如何指导下属的工作？---正向教练
- ✚ 4：如何调整下属的心态？---正能量+正向疏导
- ✚ 5：如何处理下属的抱怨？---正向辅导与区分
- ✚ 6：如何赞美和肯定下属？---沟通艺术
- ✚ 7：如何以激为纲？---正向激励
- ✚ 8：如何科学的批评下属？---沟通
- ✚ 案例讨论：透儿不破

六、跨部门沟通的实战技巧

- ✚ 跨部门沟通的难点
- ✚ 跨部门沟通的5大原则
- ✚ 化解同事间误解与冲突的6个步骤
- ✚ 化解同事间误解与冲突的7个方法
- ✚ 问题一：跨部门的交叉地带要不要管？怎样去管？
- ✚ 问题二：“讲了是否=沟通了”
- ✚ 问题三：掉以轻心的“部门墙”
- ✚ 问题四：互动演练：如何开个好头
- ✚ 问题五：要想做好跨部门沟通先要做部门内的沟通
- ✚ 问题六：做不好“情绪管理”怎么办？
- ✚ 问题七：本位主义（袒护下属，保护部门利益）怎么办？

七、对外沟通的原则与技巧

A、怎样与客户进行沟通

- ✚ 找到矛盾对立面，平衡客户心理
- ✚ 走好 6 步轻松化解客户冲突
- ✚ 客户管理从良好的沟通开始
- ✚ 客户心理分析与解决冲突的 3 忌
- ✚ 检查对外沟通是否有缺陷的 13 个步骤
- ✚ ◎案例：立场要坚定但态度要热情

B、和终端客户之间的沟通要素：

- ✚ 1、态度类语言语境设计及表达技巧
- ✚ 2、服务类语言语境设计及表达技巧
- ✚ 3、信任类语言语境设计及表达技巧
- ✚ 4、投诉类语言语境设计及表达技巧
- ✚ 案例讨论：终端客户的最佳沟通流程

C、和乙方客户之间的沟通要素：

- ✚ 1、专业性语言的运用技巧
- ✚ 2、中立性语言的运用技巧
- ✚ 3、合作性语言的运用技巧
- ✚ 案例：是内容问题还是语境问题？
- ✚ 案例：与乙方沟通过程中情绪的控制与运用技巧
- ✚ 案例：与乙方沟通过程中逻辑的运用技巧

九、从心理学角度破解肢体语言

- ✚ 肢体语言在沟通中的重要性
- ✚ 第一印象取决于决定性的 7 秒钟
- ✚ 肢体语言的分类
- ✚ 如何有效运用肢体语言
- ✚ 头部肢体动作与内心真实想法对照讲解
- ✚ 手势与内心真实想法对照讲解
- ✚ 腿脚与内心真实想法对照讲解
- ✚ 表情语气与内心真实想法对照讲解
- ✚ 现场演练：各类肢体行为的内心想法对照

十、训练科目：

表训练 1：如何将隐性的内容显像化

- ✦ 倾听后的反馈表达与直接表达的差异
- ✦ 运用建议 1：如何将倾听后的隐性的内容快速的提炼
- ✦ 运用建议 2：如何将自己想表达的内容清晰的呈现
- ✦ 运用建议 3：结构化思维框架的形成与搭建
- ✦ 运用建议 4：结构化思维框架的运用与操练
- ✦ 运用建议 5：思考框架搭建过程中遇到的问题解析
- ✦ 案例讨论：是什么在阻碍我们的表达
- ✦ 现场演练：如何把隐性的内容显像化
- ✦ 现场 PK：如何检索和归纳隐性的内容

表达训练 2：将显性的信息结构化

- ✦ 曼陀罗训练：测试开始
- ✦ 记忆力训练：准确的记住对方表达的内容是将其结构化的基础
- ✦ 归纳和提炼训练：有效的区分重要的和次要的
- ✦ 结构重组训练：选择最佳结构重组方案
- ✦ 逻辑串词训练：如何将不相关词语的串并联
- ✦ 现场 PK：如何将显性的信息结构化

逻辑训练 3：快速提升逻辑将表达内容形象化

- ✦ 逻辑训练的基本功：逻辑假设、逻辑推理、逻辑演绎
- ✦ 影响世界的 3 大逻辑，影响个人行为的 3 大逻辑
- ✦ 快速提升逻辑的 5 个方法
- ✦ 明确表达目的：表达前的准备
- ✦ 氛围的营造：表达前氛围的营造技巧
- ✦ 确定表达程序：逻辑的设定
- ✦ 表达过程中如何激发对方的兴趣：逻辑演绎
- ✦ 画面感：形象记忆原理的解析
- ✦ 演故事：如何将说变成“演”
- ✦ 现场演练：修辞的方式链接
- ✦ 案例共享：重构我的表达（现场操练）
- ✦ 现场 PK：排列组合训练