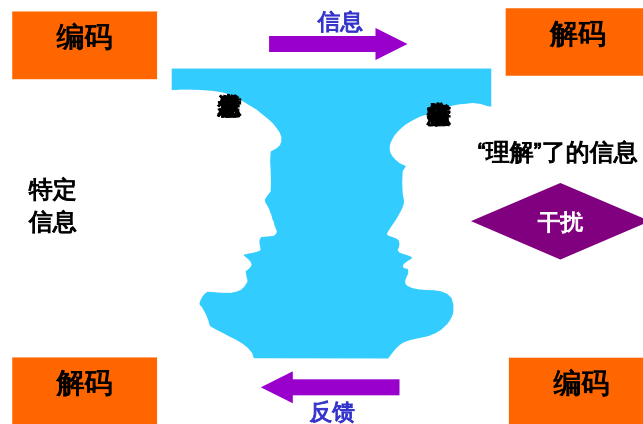


推荐课程：《职场高效沟通技巧》

课程介绍 (Introduction)

对职场精英来说，沟通是一堂必修课，这是因为职场精英所做的每件事中都包含沟通。职场精英没有信息就不可能做出决策，而信息只能通过沟通得到。一旦做出决策，还需要进行沟通。否则，这项决策将很难实施。任何绝妙的想法、富有建设性的意见、优秀的计划，或者最有效的设计方案，不经由沟通都无法得到实施。因此，职场精英需要掌握有效的沟通技巧。

《高效沟通技巧》并非阐述深奥的理论，而是分享可以即学即用的沟通方法。这将使职场精英更清晰的认识企业和职场精英之间的双赢关系，并使公司各层级、各部门、跨部门的沟通水平得到提高！是企业的有效信息流动畅通无阻，它是企业高速运转的润滑剂！



适训对象 (Participants)

- 企业负责人、中高层管理人员、一线主管
- 新入职员工、想提升组织整体沟通与协作能力的团队

培训时限 (Duration)

1天 (6小时)

培训方法 (Methods)

讲授、案例、讨论、发言、管理游戏等。

A.讲解贴近现实、通俗易懂;

B.内容不空洞、多案例、内容细致化，在培训中有所提高

C.气氛活跃,寓教于乐

课程主体内容 (Main points)

一、职场高效沟通的要素与核心原则

1、为什么要成为高效沟通高手

■ 获得他人的助力

■ 消除他人的阻力

2、要成为高效沟通高手，就必须把握三点

■ 日程得以推动（推动日程）

■ 关系得以强化（强化关系）

■ 见识得到分享（分享见识）

3、如何主控沟通进程，使沟通踏上“高速公路”

■ 强力沟通的先决条件是和谐气氛

■ 有效果比有道理更重

■ 沟通的方式不能一成不变

■ 动机和行为总不会错，只是行为有没有效果而已

■ 最灵活的人最能影响大局

4、哈佛大学教授揭示的神奇沟通术

■ 语言（所说出的话）7%

■ 语调（语音、语调、语速、音量、音质）38%

■ 肢体语言(可视性、外表语言)55%

二、消除职场沟通障碍，实现高效沟通的基本技术

1、沟通模型与沟通障碍产生的根源

■ 沟通模型与沟通漏斗

- 由沟通发起者引发的沟通障碍
- 由沟通反馈者引发的沟通障碍
- 2、最重要，却最被轻视的两大沟通技术
 - 如何运用发问，主控沟通进程，影响他人
 - 如何运用倾听，增进彼此关系，推动沟通进展
 - 案例与互动训练
- 3、影响他人，使说服力与表达效果急剧提升的秘诀
 - 现场震撼法
 - 善用故事
 - 赞美的具体化
 - 引用第三方观点（客户见证）
 - 运用比喻和类比
 - 使用图片、表格和录像

三、说服与影响他人，提升沟通效果的步骤

- 1、案例分析：公牛教练如何说服篮球巨星迈克尔·乔丹接受新战术
- 2、第一步：事先准备
 - 确定目标，设定底线
 - 制定沟通计划
 - 对可能的情况进行沙盘推演
 - 彻底了解你的沟通对象
- 3、第二步：确认需求
 - 用问题让对方敞开心扉，引导对方
 - 用聆听作为回应，推动沟通对象
 - 及时确认，抓住沟通对象需求、问题与渴望
- 4、第三步：阐述观点
 - 如何让你的观点成为对方渴望听到的话
 - 案例分析：美金与老猫、40元一桶的方便面
 - 信息转化的秘诀：FAB技术
- 5、第四步：处理异议
 - 遇到异议时，首先要了解对方的观点

- 借助他人的话，借力打力，说服对方

6、第五步：达成协议

- 协议分为口头协议与书面协议

- 庆祝：如果奥运会没有开幕式和闭幕式会怎样

7、第六步：共同实现

- 任何沟通结果意味着工作的开始，而不是结束

- 按照沟通结果行动，发现问题及时沟通

四、如何与不同类型的人建立信任，实现个性化高效沟通

1、情感账户与信任的互动关系

- 每一个人际关系中，都有一个情感账户

- 消耗情感账户，降低信任的方式：批评、指责和抱怨

- 增加账户存款，提升信任度的方式：真诚的赞美人与认可

- 见什么人，说什么话

2、性格分析的高级工具：DISC 分类法

- D型的特征与沟通、协作策略

- I型的特征与沟通、协作策略

- S型的特征与沟通、协作策略

- C型的特征与沟通、协作策略

3、做一个弹性的沟通与协作者，提高信任度与沟通能力

- 固守某些观点与做事方式，容易造成团队内冲突

- 你的弹性越大，可选择的机会越多，可发展的空间就越广

五、提升组织沟通效率的秘诀

1、如何与下级实现高效沟通

- 分配任务与命令的要点

- 如何批评与指导下级

- 如何用语言激励下属

2、如何与上级实现高效沟通

- 接受完任务之后要立刻复述

- 多给上级选择题，少给问答题

- 要学会及时反馈

3、如何进行跨部门沟通与协作

- 树立内部客户的观念

- 知己知彼，了解其他部门的办事流程

- 尊重和欣赏

六、现场问题解答