

《重新认识变色龙—有效沟通的策略》课程大纲

培训老师:袁利红 时间:1天

培训背景: 古人云:“感人心者,莫先乎情。”物业服务企业要想赢得客户的心,就必须以诚待人,以情动人,那么,如何在服务客户的过程中让服务有温度、有速度、有力度、有厚度呢?优秀的服务人员应当是善于沟通的“多面手”。服务人员如何在开口前即获得客户良好的第一印象?如何一开口让客户觉得服务人员训练有素?如何一开口即获得客户的好感和信任?如何通过有效沟通使客户乐意接受所传递的信息,实现互利、双赢?进而树立物业服务企业的良好公众形象。

欢迎您走进《重新认识变色龙—有效沟通的策略》课程,塑造一个能带给他人美好体验、体现专业度、职业范儿、善于沟通、精于沟通、成功的自我!

适用对象: 物业企业的中层干部、客服、前台、办公室、人力等人员。 **培**

训理念: 本课程将从高效沟通的不同维度、不同层面、不同内容进行综合阐述和训练。在培训过程中突出图片、视频、听、看、做、练等亲身体验的关键环节,充分激发学员的学习兴趣,使之能够轻松自如的运用到日常生活和工作中,塑造学员的职业化素养,综合提升职场竞争力。

课程收益:

- 1、培养物业服务企业工作人员主动与客户沟通的服务意识。
- 2、形成规范和有效沟通的服务品质。
- 3、加强物业服务企业工作人员与客户沟通的意识和礼仪规范训练。
- 4、掌握和运用沟通礼仪与技巧提升服务效能。
- 5、增强物业服务企业员工之间及团队与外部的沟通与理解,提高凝聚力,使各岗位员工的表达更生动、更智慧,客户乐于接受,因着客户乐于接受,而积极响应本企业,支持、配合并宣传本企业。

课程内容:

一、认识有效沟通

1. 什么叫沟通?
2. 沟通的核心
3. 沟通的作用
4. 沟通与情商的关系

二、沟通必备锦囊—认识四型风格法

1. 破冰游戏
2. 风格类型测试
3. 成为变色龙
4. 风格测试与有效沟通
5. 有效沟通的规律
6. 职场沟通理念

三、有效沟通的技巧

1. 笑是人际沟通的桥梁
2. 情绪控制与表情神态
3. 运用合理的眼光与人交流
4. 如何运用积极的肢体语言与人沟通
5. 沟通中“说”的礼仪和技巧
6. 沟通中“听”的礼仪和技巧
7. 沟通中“看”的礼仪和技巧

四、字字珠玑一言谈礼仪

1. 语言表达的四重美
2. 简单易行接近他人的技巧
3. 讲究说服他人的技巧
4. 讲究拒绝他人的技巧
5. 讲究夸赞他人的技巧
6. 平息他人怒气的技巧
7. 两种常用语言的优化方法
8. 常用文明言语的巧用
9. 处理客户异议的技巧

五、课程总结六、

培训方法

培训将采取情境-绩效绑定、人体雕塑、沙盘制作、游戏等课堂呈现技术，以训练为主，讲解为辅。