

# 《像谈判专家一样沟通》

——让沟通真正成为你的杀手锏

孙倩

## 【课程背景】

沟通这个老生常谈的话题，一直存在，也一直被解决中。各大门派层出不穷的招数如天马流星拳一般打的你我忘乎所以，感觉自己什么都懂了，也什么都会了，但就是无法真正落到工作与生活中。正如，一江春水向东流一般，过去了就过去了。没有给自己留下任何一点痕迹。那么在沟通中，你是否也遇到过如下情况呢？

1. 沟通前明明准备了很久，沟通开始就胡言乱语
2. 明明自己很有理，可就是说不出来
3. 想了很多种应对方法，可关键时刻就像老天在和你做对，一个都没用上
4. 面对对方的怒火，不是沉默无语就是怒火喷涌
5. 老板站在台上讲，被叫起来让总结时，说不出个一二三
6. 每次会议后，都搞不明白会议怎么就这样结束了，好似什么都没有沟通好
7. 本来关系就一般的同事，就从那次合作后关系变的更加疏远了

相信看到这些，又勾起了你那小小的伤感。我相信你曾在心底有过无数次的呐喊，到底有没有一门绝技，能让你摆脱这种境况，让自己也能成为职场那个沟通 super man 呢？今天的课程将站在谈判专家的高度给大家戳穿沟通的本质、让你学到的不仅仅有形还有魂。重点是拿来就可用。

## 【课程收获】

1. 了解沟通的心法
2. 了解沟通的陷阱
3. 掌握沟通关键要领
4. 掌握沟通在不同场景下的应用方法
5. 掌握面对突发情况的解决策略

【课程受众】企业所有人员

【课程时间】1-2 天

【授课方式】案例分析 + 实战方法 + 角色扮演 + 提问互动 + 分组讨论 + 情境扮演

【授课特色】讲师，风趣幽默；逻辑，环环相扣；案例，情境带入；工具，毫无保留

## 【课程大纲】

一、沟通前必须了解的几件事？

1. 决定权在谁手上

1) 决定权在对方

案例：销售的自言自语

2) 决定权在他方

案例：法庭上的唇枪舌剑

3) 决定权在双方

案例：谈判到底谁赢了

## 2. 沟通最容易忽视的问题

- 1) 利益分歧
- 2) 认同分歧

互动：爱人让学历不高的老人带孩子，你不接受，怎么应对？

## 3. 正确设定沟通目标

- 1) 愿景性目标
  - 构建友善的对话氛围
- 2) 现实性目标
  - 短暂对话也要产生效果

互动：为什么要在沟通前，为即将到来的会面设定目标？

## 4. 了解不同的沟通类型

- 1) 竞争型
- 2) 退让型
- 3) 妥协型
- 4) 回避型
- 5) 合作型

测试：二维码测试你的沟通类型

互动：你最讨厌哪种类型（风格无对错，策略有高低）

案例：你和朋友走在路上，你发现了地上有 100 元，你怎么办？

## 二、沟通必须要掌握的必杀技有哪些？

### 1. 提问的方式

- 1) 开放式——第一原则
- 2) 封闭式——危险方式
- 3) 横向提问——收集信息
- 4) 纵向提问——了解机理

### 2. 聆听的方式

- 1) 听力唤醒
- 2) 用觉醒的听力捕捉需求
- 3) 积极倾听

练习：闭眼 10 秒把所有的注意力放到听上

案例：面对授课资质的质疑

互动：你能做到积极聆听吗

### 3. 反馈的方式

- 1) 逐字反馈
- 2) 同义转述
- 3) 意义形塑

互动：什么情况适合把对方的话重复

讨论：按自己的理解进行复述时错了怎么办

案例：丈夫在法庭上要求 2 周见一次孩子，如何进行更好的意义形塑

## 三、如何把沟通用到真实场景中

### 1. 我要发火了，我该怎么办

- 1) 停顿一下
  - 找到一些常用的小借口

## 2) 沟通前的能量补足

### ➤ 饱餐一顿再出发

#### 2. 如何让对方言必行，行必果

##### 1) 第三方见证

##### 2) 走上第一步

##### 3) 风险前沟通

案例：来自 2 个国家的碰杯/一场婚礼的誓言

互动：你有在路上接到过免费或几十元的券吗？你觉得销售人员成功了吗？为什么？

#### 3. 如何把话说清楚？

##### 1) 减法意识

##### 2) 总结意识

案例：3 分钟的电梯沟通

互动：你用过总结最好的方法是什么？

#### 4. 如何击中对方的需求？

##### 1) 探问需求法

##### 2) 建构需求法

情境演练：夫妻对房子改造的不同想法

案例：第二次保险售卖成功了

#### 5. 如何维护彼此的关系？

##### 1) 尽量赏识别人

##### 2) 发现共同的交织

##### 3) 反馈建议给对方选择题

案例：人见人爱的小王

课程总结