

高效沟通

壹、课程背景

生活中无时无刻都在进行着沟通，与上级、同事、客户、朋友，沟通的水平影响着个人的成败、组织的运行效率与士气。

本课程通过结合学员的工作中的案例，演练强化关键的沟通技巧，促进学员提升在企业内部（同事之间、上下级之间、部门之间等）的沟通效率。

二、目标学员

所有需要提升自我沟通技巧的人员

三、课程收益

- 1、了解沟通过程中的要素对有效沟通的影响；
- 2、了解不同沟通风格的特点，并应用于工作中提高沟通效率；
- 3、掌握积极倾听、说服及提问细节的技巧；
- 4、通过各种情景演练，强化所学技巧及知识转换到所在工作环境。

四、课程大纲

导言

- 1、决定业绩的三个方面
-

2、职业人士所需要的三大基本技能

一、有效沟通概述

1、有效沟通的定义

2、有效沟通的基础

3、有效沟通的分类

4、有效沟通的关键因素

二、沟通六要素：微笑、姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头

三、沟通的开始——问候寒暄

四、沟通的语言：文明、礼貌、准确。

五、沟通的主题：既定的话题、高雅的话题、轻松的话题、擅长的话题。

六、与上司沟通的技巧

1、与上司沟通的四大障碍

2、与上司请示汇报的三大要点

3、与上司请示汇报的三个基本态度

4、与三种不同性格领导沟通的技巧

5、与领导沟通的最高境界。

七、与部下沟通的技巧

1、缓和与部下矛盾的三种方法

2、下达命令的技巧

3、赞扬部下的技巧

4、批评部下的方法

经典案例分析：小马有什么问题

八、与客户沟通的技巧

1、接近客户的技巧

2、与客户接触应注意的沟通礼仪

仪容仪表礼仪

介绍礼仪

握手礼仪

引领礼仪

交换名片礼仪

走姿、站姿、坐姿礼仪

乘车礼仪

开会、用餐座次礼仪

九、做人际沟通高手的九种有效方法

1、态度要诚恳，语气要和蔼，表达要得体

2、善用幽默

- 3、因人而异
- 4、善用情感
- 5、适当的恭维与赞美
- 6、学会拒绝
- 7、学会倾听
- 8、舍得调侃自己
- 9、丰富词汇量，加强文学素养

十、如何与不同类型的客户相处与沟通

- A、老虎型的特征和与其沟通技巧
- B、孔雀型人的特征和与其沟通技巧
- C、猫头鹰型人的特征和与其沟通技巧
- D、考拉型的特征和与其沟通技巧
- E、变色龙型的特征和与其沟通技巧

十一、有效沟通大型互动
