

## 财务人员《高情商沟通技巧》

### 一、课程背景

在工作中，财务人员总是在用各种方式与客户进行着沟通，沟通的水平影响着个人的成败、订单的签订、回购效率、士气与品牌形象。

本次沟通课程，通过结合财务人员在咨询与授课流程中遇到的问题与案例，讲解与演练关键的沟通技巧，让沟通从心开始，提升财务人员与客户、学员的沟通效率，减少沟通成本，从而让沟通为业务锦上添花。

### 二、参加人员

需要提高沟通能力的财务人员（1天）

### 三、授课形式：讲授+游戏+讨论点评+案例分析+互动演练+PK分享

### 四、课程收益

- 1、掌握自己的沟通现状，了解沟通过程模式及沟通的障碍；
- 2、了解沟通过程中的要素对有效沟通的影响；
- 3、了解不同类型、不同层次人员沟通风格的特点与技巧，强化所学技巧及知识，应用于工作中，提高办事及签单效率。

### 五、课程大纲

- 一、什么是高情商的沟通？

1、沟通中的编码、解码的过程。

2、沟通是阅历的体现，有什么样的阅历，就有什么样的沟通呈现。

案例：热心的小付

3、沟通让你出色，但也有可能让你出局。

数据：美国哈佛大学与普林斯顿大学对于沟通与人际关系的调查分析。

二、影响沟通的四大效应：首因效应、亲和效应、近因效应、定型效应。

三、沟通的六要素：姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头、微笑。

四、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。

1、怎么样做个有谈资的人？

2、和 10 种不同职业类型的客户，应该聊什么主题？

3、和客户沟通的要点：出发点的差异、过程的中的选择题、结果的导向性与评价的差异

伍、沟通层次决定客户关系——高情商沟通的六层次

1、环境层次

2、行为层次

3、能力层次

4、信念、价值观层次

5、身份层次

6、精神、灵魂、信仰层次

六、十种高情商沟通技巧

1、会运用肢体动作及微表情，才会沟通

- 2、爱学习，有谈资，才会沟通：沟通中现才华
- 3、会发问，才会沟通：中立、客观、建议式的，而非主观武断、强势的；
- 4、会聆听，才会沟通：聆听背后的价值感、信念系统、感受、微表情等。
- 5、会区分，才会沟通：区分事实与演绎，区分的核心、本质与方向。
- 6、会回应，才会沟通：贡献式而非挑战式，非暴力沟通模式。
- 7、会赞美，才会沟通：赞美内容的量化、具体化、赞美的语言系统。
- 8、会共情，才会沟通——上推下切平移，与沟通者在价值观、信念、共鸣、更多选择性及发现细节之间的自由切换。
- 9、会责备，才会沟通：克服追根究底、价值判断、好为人师等习惯，“汉堡式”责备技巧。
- 10、会激励，才会沟通：不仅要有激励，而且要即时，好报才有好人。

## 七、如何与不同 DISC 性格的人士相处与沟通

- 1、 **D 型 Dominance**：与力量型一起行动，讲究效率和积极务实；
- 2、 **I 型 Influence**：与活泼型一起快乐，表现出对他们个人有兴趣；
- 3、 **S 型 Steadiness**：与和平型一起轻松，使自己成为热心真诚的人；
- 4、 **C 型 Compliance**：与完美型一起统筹，做事要周到精细、准备充分。

**性格测试：分组学习**