



## 疫情下的高情商沟通

### 【课程背景】

新春伊始，疫情当下，在工作中，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、士气与品牌形象。

本次沟通课程，在疫情期间，通过结合大家在工作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，促进大家提升疫情期间在集团内部（同事之间、上下级之间、部门之间）的沟通效率，减少沟通成本，从而让沟通更加顺畅。

**【参加人员】** 需要提高沟通能力的人员（2天）

**【授课形式】** 线上授课+案例分享+情景活动等。

### 【课程收益】

- 1、了解疫情期间沟通过程中的要素对有效沟通的影响；
- 2、了解疫情期间不同类型人员沟通风格的特点，并应用于工作中及生活中，提高沟通效率；
- 3、疫情期间掌握积极倾听、回应及发问的技巧，营造和谐的沟通氛围，展现公司良好风貌；



4、掌握疫情期间与不同级别人员的沟通技巧，强化所学技巧及知识，转换到工作环境。

## 【课程大纲】

### 一、有效沟通重要性（1小时）

1、沟通定义及编码、解码的过程。

游戏：卖人

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。

4、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。

### 二、沟通六要素：姿态、身体前倾、音调、目光交流、点头、微笑（1小时）

训练：三米八齿、大大世界、8种专业手势。

三、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。

做个有谈资的人：和10中不同职业类型的人员，应该聊什么主题（1小



时)

## 四、与上司沟通的技巧 (1小时)

### 1、与上司沟通的四大障碍

- 出发点的差异
- 评价的差异
- 表达的差异
- 信息的差异

角色扮演：“草莓族”的反应

### 2、与上司请示汇报的三大要点

案例：由一支麦克引发的事故

### 3、与上司请示汇报的三个基本态度

- 尊重而不吹捧
- 请示而不依赖
- 主动而不越权

### 4、与三种不同性格领导沟通的技巧：互动型、权威型、实事求是型、专家型。

## 五、与下属及 90 后员工沟通的技巧 (1小时)



- 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：关注细节，觉察体谅。
- 4、激励的技巧：不仅要有激励，而且要即时。

案例：奥运会颁奖、小狗叼拖鞋。

- 5、批评部下的方法

经典案例分析：小马有什么问题？

- 6、应对 90 后员工，下属对工作表示出抗拒，如何应对？
- 7、责备下属的方法：汉堡责备法

## 六、跨部门沟通的技巧（2 小时）

- 1、什么是内部客户？你是客户也是服务者。

照镜子：在别的部门心中，我们部门是什么样子？

图片分析：你看到了什么？

- 3、为其他部门提供客户价值的三种方法

## 七、与 90 后沟通中四种关键技巧的应用（2 小时）

- 1、聆听：聆听的三种层次：没听懂、听懂、同频同理。



## 2、发问:贡献式、中立式而非挑战式

对比训练：你喜欢哪种沟通方式？

## 3、区分：理清事实和演绎，体验沟通本质。

案例：你喜欢吃榴莲吗？

## 4、回应：中立地做“镜子”，贡献式回应而非批判式回应。

## 5、上推下切平移：发现沟通中的价值观、动机、更多可能性及事物细节。

### 八、做人际沟通高手的三种有效方法（1小时）

#### 1、批评与赞美：批评的下三层与赞美的上三层

#### 2、同理心沟通：摄像机沟通原理

#### 3、学会含蓄地拒绝

#### 4、学会调侃与自黑

案例：美到没朋友，要美还是要朋友？

### 九、如何与不同 DISC 性格的人士相处与沟通（1小时）

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

十、管理沟通大型互动及点评

十一、工具：品牌积分榜