

课程二 《突破式沟通》版权课程

课程时间：1-2 天

课程目标：

- 1、掌握换位思考 4 步法
- 2、识别沟通死角，让沟通能达成预期的效果
- 3、掌握 5 步策略

课程对象

一、沟通中的“瓶颈”有哪些？

- 1、说说看，你遇到过哪些让人“抓狂”的沟通

这样的沟通，怎么“破”？

案例 1：财务与销售的冲突案例

案例 2：领导与下属的沟通案例

- 2、了解突破式沟通密码——【335】

安装沟通“防火墙”3

- 识别沟通死角，增加选择 3
- 有效沟通策略 5

二、安装沟通 3 道“防火墙”

1. 效果比道理更重要
2. 没有冲突，只有不同观点
【练习】：换位思考四步法
3. 情绪是信念的投影

三、识别沟通死角，增加 3 种选择（跨部门沟通、向下沟通案例）

1. 沟通死角之一：身份
【练习】：不同身份对沟通的影响
【练习】：身份重新定位

2. 沟通死角之二：情绪

- 识别情绪
- 管理自我与他人情绪

3. 沟通死角之三：信念

- 识别局限性信念
- 三种主方法破除局限性信念

案例 1：“老板对我很挑剔，所以我工作积极，因为----”

案例 2：下属没有做过新项目，他比较抗拒去做

案例 3：质量部与车间的冲突

案例 4：客户反馈你们东西贵

案例 5:研发部与财务部沟通案例

案例 6：研发部、销售部、生产部会议沟通中案例研讨

四、5步“沟通策略”5

1. 建立关系

- 身份定位（1）：接受、尊重、爱
- 身份定位（2）：沟通关系中我是谁，你是谁。
- 声调、肢体语言的配合。

【练习】：和谐气泡

2. 还原事实、厘清情绪（跨部门沟通）

区分在沟通中哪些事实、主观臆断、演绎推理

- 基于事实对下属的表扬及建议

3. 发掘价值

【练习】：每个人都被自己在乎的“价值”推动，沟通中如何找到共同价值点

4. 找到方法