

《高效沟通技巧》

主讲：王泽仁

【课程背景】

一个企业最大的隐性成本是管理成本，而管理中最大的成本是沟通成本。企业沟通中经常会出现如下问题：

- 与上级沟通时，不能完全理解上级的策略
- 与下级沟通时，不能获得下级的真实想法
- 平级之间沟通时，冲突不断且相互推诿责任
- 与客户沟通时，往往被拒绝而建立不了信任
- 与不同性格的人沟通时，心理压力很大且不知如何建立关系

。。。。。

以上种种问题，对企业工作效率的提升，绩效目标的达成，团队成员的信任，客户成交的实现有着重大的影响。如不从一开始加以解决，企业的发展将会带来极其严重的损害！

本课程针对以上问题，着手从沟通障碍、沟通模型、沟通技巧、沟通性格、沟通角色、沟通流程六大维度系统讲解，为参训企业构建完整的沟通体系！

【课程特色】

- ◇ **快速见效:** 所教授技巧及练习，经过实践验证均能实时带来改变
- ◇ **互动体验:** 通过互动式学习，引发学员深刻感悟，倍增学习成效
- ◇ **实战演练:** 通过演示和辅导，让学员即学即用，实战演练成习惯
- ◇ **课后跟进:** 协助学员组成“学习小组”，并课后帮助学员成果实践

【课程收益】

- ◇ 学会灵活应用各种沟通技巧，提升沟通效率
- ◇ 学会职场中与不同风格人有效沟通
- ◇ 掌握与不同性格客户的高效沟通秘笈
- ◇ 掌握企业中上下级与平级沟通的方法
- ◇ 熟练应用客户沟通与谈判技巧，提高成交率

【课程形式】

视频观赏+小组研讨+互动游戏+案例分析+工具演练+精彩点评

【课程天数】 2天（12小时）

【主讲老师】 王泽仁

【课程对象】 企业全员

【课程内容】

第一讲：沟通是通向成功的钥匙

一、决定沟通效能三项指标

1. 沟通态度
 - 1) 沟通的基本问题是心态
 - 2) 沟通的基本原则是关心
 - 3) 沟通的基本方法是主动
2. 沟通技巧
 - 1) 语言沟通
 - 2) 非语言沟通
3. 沟通内容

- 1) 沟通内容的广度--因人而异
- 2) 沟通内容的深度--因事而变

二、检测有效沟通三大工具

1. 沟通矩阵模型：有效分辨沟通层级
2. 5W2H：有效沟通核心要素
3. 约哈里之窗：理解沟通信息的进程

◆ 头脑风暴：有效沟通应该符合哪些标准？

第二讲：企业高效沟通模型

一、沟通过程模型

1. 发送者：沟通信息的编码者
2. 接收者：沟通信息的译码者
3. 沟通通道
 - 1) 沟通载体：选择一个合适的沟通媒介
 - 2) 沟通反馈：沟通是一个闭环系统
 - 3) 沟通噪音：减少沟通中的干扰因素
4. 沟通背景

二、企业沟通中常见四大障碍

1. 发送者在沟通中常见的问题
2. 接收者在沟通中常有的障碍
3. 沟通通道对沟通效果的影响
4. 沟通背景对沟通效果的影响

◆ 观影讨论：通过影片，对我们的职场沟通有什么启示？

三、沟通四大重要原则

1. 平等：沟通与人际关系的前提和基础
2. 信用：既是沟通的原则也是做人的根基
3. 互利：沟通双方物质和精神上的互利互惠
4. 真诚：唯有真诚才能感动沟通对象

四、高效沟通法宝：积极倾听

1. 倾听的五个层次
 - 1) 听而不闻
 - 2) 虚假地听
 - 3) 选择性倾听
 - 4) 专注地倾听
 - 5) 同理心倾听

◆ 游戏互动：倾听训练

2. 倾听中的反馈技巧
 - 1) 错误性反馈：让结果变得更糟
 - 2) 三种方式让你的反馈更加有效
 - 3) 让你的反馈更具建设性的核心要点
 - 4) 利用情绪链接，你的反馈完美
 - 5) 抗拒反馈的实用技巧

第三讲：肢体语言的魅力

一、非语言沟通的重要性

1. 73855 定律
 - 1) 7%：用字遣词
 - 2) 38%：声音、语调
 - 3) 55%：表情动作

二、六大肢体语言

1. 眼睛:眼睛是心灵的窗户
2. 语音语调：判断沟通者的情绪
3. 姿势动作：判断沟通者的兴趣
4. 空间位置：判断沟通双方的关系
5. 手势/面部表情：分析沟通者的性格倾向
6. 穿着装饰：判断沟通双方的身份

◆ 情景模拟：肢体语言练习体验

第四讲：人性沟通解码器

◆ 现场测试：PDP 性格测试与分析

一、揭秘 PDP 性格沟通技巧

1. 孔雀型：性格特点及沟通要点
2. 老虎型：性格特点及沟通要点
3. 考拉型：性格特点及沟通要点
4. 猫头鹰型：性格特点及沟通要点
5. 变色龙型：性格特点及沟通要点

◆ 互动分享：性格沟通训练

第五讲：企业内部沟通圣经

一、往上沟通要有胆识

1. 时间安排+任何地点
2. 准备对策+提供答案
3. 优劣对比+可能后果

二、往下沟通要有心情

1. 了解状况+要求反思
2. 提供方法+紧盯过程
3. 接受意见+共谋对策

三、水平沟通要有肺腑

1. 主动体谅+谦让举贤
2. 提供协助+要求配合
3. 分析利弊+双赢结果

◆ 头脑风暴：沟通角色现场演练

第六讲：企业高效沟通流程

一、有效沟通流程八大实战技法

1. 事前准备：全面深入地理解沟通对象的需求、愿望与现状
2. 确认需求：沟通者应该永远站在对方的立场想“对方的观点”
3. 倾听反馈：对方开口比自己开口珍贵百倍
4. 同理对换：如果你是他（她），你会怎么做
5. 阐述观点：基于“统合综效”的方案陈述
6. 探讨异议：反对意见是沟通中的必然产物

-
7. 达成协议：创造一切条件达成合作成果
 8. 共同实施：服务执行仅仅是合作的开始

◆ **同理心训练：故事情景模拟**

◇ **课程结尾：我的下一步……**

- ◆ 现场答疑：对所学知识点回顾总结，对学员的疑问解答
- ◆ 学员分享：学员分享收获点，总结对自己的启发
- ◆ 行动计划：学员下一步行动计划，承诺实践并如何执行

【课堂建议】

- 1、不迟到，不随意走动，非重要电话不接听，手机静音或关机
- 2、所有俗务之心都放心，有缘相聚一起学习，共同进德修业
- 3、课堂中都是同窗好友，无有贵贱亲疏者，我们都是在一起的学习者、分享者