

《高层高效沟通及方法》课程教学大纲

课程名称：《高层高效沟通及方法》

课程性质：内训

教学时数：6学时(1天)

课程简介：沟通无小事，企业高层从心理上重视客户、供应商，进而影响下属去重视与客户、供应商的交流，同时将沟通的技能运用到客户服务和客户管理上，从而提高客户的满意度。

教学要求：采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式，课堂讲授要求理论联系实际，运用大量实践案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，同时配备课堂练习、现场互动以消化老师的课程内容。

教学纲要：

第一章：客户沟通心理学

一、不同层级的沟通方式

1. 总裁命运共同体
2. 高层精神共同体
3. 中层事业共同体
4. 基础利益共同体

二、高级沟通在“魂”魂

1. 相同的价值观
2. 相近的处事方法
3. 学会赞美
4. 走心的沟通-唱和术
5. 关键是我懂你

三、互联网语言有温度

1. 视频、图片、文字、语音之间的关系
2. 背景音效处理
3. 用文字和声音创造语境
4. 倾听的技巧
5. 表情包的运用。
6. 标点符号的运用
7. 声音的运用
8. 视频的运用

第二章：沟通技能与方法

1. 客户沟通的实质
2. 客户沟通的九个要素
3. 客户沟通的八大特性
4. 客户沟通的有效空间距离
5. 客户沟通的身体语言忌讳
6. 沟通的“五心”
7. 有效沟通的十条基本原则
8. 有效客户沟通的四大关键
9. 倾听的重要性
10. 有效倾听技巧
11. 倾听的五个层次
12. 倾听的内涵——五到
13. “说”的技巧
14. 口才的训练
15. 沟通积极的身体语言技巧
16. 如何与上级沟通
17. 如何与同事沟通
18. 与下属沟通的九大原则
19. 沟通冲突处理

第三章：客户满意度管理

1. 互联网时代客户的变化
2. 什么是客户满意度
3. 客户满意度的体现
4. 不同性格客户的沟通技巧
5. 如何建立信任感
6. 客户沟通的八项内容
7. 有效的客户拜访
8. 客户开发的十大误区
9. 客户成交的八大方法
10. 如何处理客户抗拒点
11. 客户投诉的心理特征
12. 处理客户投诉的技巧