



# 《有效沟通与表达技巧》

## ——提升沟通表达能力权衡工具

**推荐讲师：**张鹏浩

**适合对象：**课程适合希望提升沟通技能的职业人士，比如部门经理、主管、骨干员工

**培训形式：**封闭训练、讲学互动、游戏体验、团队竞赛、  
分析诊断、实战答疑、小组研讨、心得分享

**授课课时：**1天（6小时）

### 课程前言：

沟通是现代职业人士必备的能力，有效顺畅的沟通能保障企业各项工作的正常运行，并有助于取得更高的业绩。然而，对于如何进行有效沟通，我们常遇到如下问题——

- 1 没有办法培养正面的沟通情绪，使得沟而不通
- 2 没有把握好沟通的目的和有效准则产生误解
- 3 没有很好的聆听技巧，无法获知对方真正意图
- 4 没有办法更好的表达，不能更好的说服他人
- 5 没有了解不同性格沟通对象而产生误会及矛盾
- 6 没有办法清晰表达并且察言观色影响他人

针对以上问题，让我们一同分享《有效沟通与公众表达技巧》的精彩课程，从理论和实践上提供了关于有效沟通的各种技能和准则，帮助您提高沟通能力和沟通效果，改善人际关系，从而更有效地解决问题和冲突，更好地做好工作中的沟通与协调工作。

### 授课特色

授课方式充满激情，赋予感染力，亲和力强，与学员沟通轻松愉快；精简干练的培训作风，在培训过程能充分调动每位学员的热情与参与，寓教于乐是课程最多亮点，采用了大量的室内模拟培训游戏，使每位学员在充满欢乐趣味的同时，能得到启发，获得裨益于日后生活工作的心得



## 课程大纲

### 第一章节： 掌握沟通模式，达成信任基础

- 1、沟通的定义
- 2、沟通三要素
- 3、沟通的模式
- 4、沟通的情绪
- 5、建立信任与合作技巧
- 6、如何建立良好第一印象

### 第三章节： 听——倾听的能力预示着你的成功

- 1、倾听中的偏差测试
- 2、妨碍有效倾听的6中障碍
- 3、问卷测试：《有效倾听测试》
- 4、倾听的八个实用要点
- 5、提高倾听效果的四个步骤

### 第二章节： 说——如何更好的说服他人技巧

- 1、沟通的理解偏差测试
- 2、信息输出地十项注意法则
- 3、有效的沟通的5W2H法则：
- 4、说服他人的FBA技巧
- 5、小组练习：运用FBA推介《您熟悉的产品》
- 6、说服力沟通的5个步骤
- 7、小组互动：说服力沟通的结构设计

### 第四章节： 问——好的互动沟通，让您事半功倍

- 1、沟通反馈测试《手中的图案》
- 2、非语言互动5项准备
- 3、积极反馈、消极反馈、没有反馈的判断
- 4、封闭与开放式问题的应用
- 5、问的重要技巧：《苏格拉底法》