

《投诉处理与沟通技能提升培训》

——识人识己 对症下药

培训背景：打破沟通壁垒，实现无障碍沟通，尤其是服务型企业降低客户投诉，赢得客户口碑，是每个企业或组织的美好的愿望。影响沟通的首要因素当然是：企业的文化（文化是否鼓励员工站在高于部门的利益的基础上，考虑公司全局的利益，从而乐于配合）；其次是：组织的业务流程（流程是否科学合理）。这两个方面也是任何公司着力完善的方面。

如果前面两个方面相对完善，是否就能实现企业或组织间无障碍的合作了呢？

答案是：不能！影响沟通的还有“微循环”——员工个人的因素。同样的组织背景下，员工发挥的影响力是不同的，所以创造的绩效也就大不相同！

此课程就是从员工个体入手，从认知自我、认知他人到业务的认知，怎样在组织中，跳出小团体的局限，争取资源，实现自我目标的同时也帮助了其他部门，实现了组织的良性循环！

培训对象：企业各部门负责人、经理、主管、准晋升员工

培训讲师：李培英

培训时间：半天（3小时/天）

● 课程大纲：

了解自我，认知他人——基础影响力

通过课程认识四种不同沟通风格的人，从而进一步认知自己，理解别人，在此基础上增强自己的灵活度和弹性，从容地面对不同的沟通风格的人，运用沟通得技巧，以在沟通中与客户及同事（包括上下级）建立良好的信任关系，达到有效的沟通。

● 培训目的：

- 1、了解人沟通的几种基本风格
- 2、进一步认知自己，了解别人——同理心
- 3、了解沟通信任模型，与他人建立信任，以促进团队融合
- 4、掌握沟通需求模型，以推进沟通目标的达成
- 5、了解修正个人沟通风格的方向，建立完美的团队

第一篇：沟通风格认知篇

一、自我沟通风格测试

二、沟通中的印象来自那些方面

沟通小练习：我们喜欢和厌烦的人

三、沟通的基本风格

1、沟通时相互注意的因素

行为类型——支配力强到弱

情感类型——从内向到外向

2、沟通的四种风格

3、四种沟通风格的特点

4、提问讨论：人真得这样吗？

总结：散弹效应

四、个人测试问卷解读

五、四个沟通风格认知练习——判断沟通风格类型

1、图片人物判断

2、录像人物判断

第二篇：沟通风格应对篇

一、建立同理心

1、不同沟通风格的人怎样相互看

2、设身处地——建立同理心

3、对待不同沟通风格差异的态度

二、与不同沟通风格沟通建立信任

1、建立信任模型

讨论：不同沟通风格人建立信任的差异

总结：建立信任的差异

讨论：如何与不同沟通风格的人建立信任

总结：相近原则与互补原则

三、满足不同沟通风格的人在沟通中的需求

1、沟通中需求模型

2、不同沟通风格的人，在沟通中的需求层次

3、满足不同风格的人在沟通中的需求

四、不同沟通风格人的其他特点

1、角色扮演：不同风格的人在不同事件上的不同特点

2、总结：不同沟通风格人的各种特点

第三篇：修正篇

一、不同沟通风格的人怎样克服自身的弱点

1、相对性的弱点

2、绝对性的弱点

3、一般性建议

二、讨论：如何发挥各种人的优点

总结：综合性调整建议

1、基本要求

2、团队要求

三、练习应用——实战演练：

案例分析：对不同沟通风格人的因应之道

1、回顾课程，分享感受

2、制定行动计划