

《沟通的艺术与技巧》

(1-2天)

课程目标：

- ◇ 沟通的基础与内河
- ◇ 沟通中的表达技巧
- ◇ 与上级沟通的技巧
- ◇ 与下级沟通的技巧
- ◇ 与同事沟通的技巧
- ◇ 与客户沟通的技巧
- ◇ 与家人沟通的技巧

课程方式：

讲析+互动+演练

课程大纲：

一、沟通的内涵与基础

- 1-沟通的内涵
- 2-沟通很重要-有效的沟通更重要
- 3-四种交流心态
- 4-问的技巧
- 5-倾听的过程
- 6-倾听中应注意的问题
- 7-肢体语言
- 8-同理共情

二、沟通中的表达技巧

- 1-学会准确表达
- 2-沟通话题的选择
- 3-心想与口说
- 4-影响语意的因素
- 5-人际沟通的四个原则

6-有些人不好沟通

三、对上沟通

——与上级沟通的前提

——与上级沟通容易出现的问题

1-与上级沟通的基调

2-对上注意关键点

3-与上司沟通技巧

4-负面信息的传递策略

四、对下沟通

——与下级沟通的前提

——与下级容易出现的问题

1-与下级沟通的基调

2-对下沟通之“五定”

3-与下属沟通技巧

五、横向沟通

——与本部门同事横向沟通的前提

——与本部门同事横向沟通的问题

1-与本部门同事横向沟通的基调

2-横向沟通的关键点

3-披露与反馈---乔哈里视窗

4-用词锤炼

5-团队合作意识

六、客户沟通

——与客户沟通的前提

——与客户沟通容易出现的问题

1-与客户沟通的基调

2-与客户沟通的策略

3-客户不是我们的“上帝”

七、与家人沟通

——与家人沟通的前提

——与家人沟通容易出现的问题

1-与家人沟通的基调

2-与父母沟通

3-与老婆沟通

4-与老公沟通

5-与孩子沟通