

# 职场高效沟通技巧

主讲：何兴胜

## 【课程背景】

**没有沟通力就没有执行力！**沟通力是执行力传递的有效保障，无论是统一思想、统一目标、传递信息、传达指令，还是研讨问题、协调资源，以及消除误会、化解矛盾、激励员工、提升士气等，执行的每个环节都离不开沟通的衔接与传递，离开了沟通，执行将是寸步难行。美国著名的未来学家奈斯比特明确地指出：“未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通上。”哈佛大学就业指导小组调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。企业最大的障碍是沟通的障碍！

## 【课程目标】

- 1.有效利用肢体语言，提高沟通能力
- 2.熟悉高效沟通的步骤
- 3.掌握人际风格沟通技巧
- 4.提高与上司的沟通质量
- 5.改善与下属的沟通方法
- 6.通过沟通改善与其它部门的工作关系
- 7.通过高效沟通赢得客户

【课时时间】1天（6小时）

【培训方式】讲师讲授+案例分析+故事分享+视频教学+分组研讨+老师点评

## 【培训内容】

### 第一讲 高效沟通技巧

- 1.完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈
- 2.有效发送信息的技巧
- 3.关键的沟通技巧——积极聆听
- 4.有效反馈技巧

### 第二讲 有效的肢体语言

- 1.信任是沟通的基础
- 2.有效沟通的五种态度
- 3.有效利用肢体语言
- 4.第一印象：决定性的七秒钟
- 5.说话语气及音色的运用
- 6.沟通视窗及运用技巧

### **第三讲 高效沟通的基本步骤**

- 1.步骤一事前准备
- 2.步骤二确认需求
- 3.步骤三阐述观点——介绍 FAB 原则
- 4.步骤四处理异议
- 5.步骤五达成协议
- 6.步骤六共同实施

### **第四讲 人际风格沟通技巧**

1. 人际风格的四大分类
2. 各类型人际风格的特征与沟通技巧
3. 分析型人的特征和与其沟通技巧
4. 支配型人的特征和与其沟通技巧
5. 表达型人的特征和与其沟通技巧
6. 和蔼型人的特征和与其沟通技巧

### **第五讲 电话沟通技巧**

- 1.接听、拨打电话的基本技巧
- 2.接听和拨打电话的程序
- 3.转达电话的技巧
- 4.应对特殊事件的技巧

### **第六讲：公司内部沟通技巧**

## 一、上行沟通技巧——我办事，你放心

- 1、尊重上司的权
- 2、恪尽职守不越位
- 3、请示汇报有分寸
- 4、有胆有识受器重
- 5、患难之交见真情
- 6、化解上司的误会
- 7、巧妙应对上司问责
- 8、案例分析

## 二、下行沟通技巧——做个会沟通的好领导

- 1、学会赞美下属
- 2、化解员工抱怨
- 3、激励的“法宝”
- 4、恰当的批评方式
- 5、员工离职沟通：再见亦是朋友
- 6、案例分析

## 三、平行沟通技巧——礼尚往来

- 1、主动表达善意
- 2、不旁观，不错位
- 3、求同存异建交情
- 4、相互补台不拆台
- 5、案例分析

## 第七讲：客户沟通技巧——诚信为本

- 1、关注客户需求
- 2、关注客户感受
- 3、营造良好的沟通氛围

4、学会拒绝

5、有效的说服技巧

6、案例分析