

卓越沟通技巧

版权所有：陈涿老师

授课风格：融理念、战略、技巧、案例为一体，体现了参与性、兴趣性、实战性与互动性。

课程时间：1-2天（6H-12H）

沟通能力从来没有像现在这样成为个人成功的必要条件！一个人成功的因素 75%靠沟通，25%靠天才和能力。建立良好的沟通意识，逐渐养成在任何沟通场合下都能够有意识地运用沟通的理论和技巧进行有效沟通的习惯，达到事半功倍的效果，显然也是十分重要的。学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。

本课程是一个高度互动的教练式培训，不但在培训中给学员解读口才和沟通方面的规律和技巧，并且为学员提供立即可用的表达方法和沟通工具，通过工作中最常见和最重要的实际案例，现场演练系统沟通工具的使用方法，能够高度强化的提升学员的思维能力和实操能力，课程经典实用，成效显著。

【课程特点】 案例丰富、寓教于乐、互动性强

【授课形式】 课堂讲述、脑力激荡、互动游戏

【课程大纲】

第一讲 沟通的基础内涵

1. 什么是沟通？
2. 沟通能力测评
3. 表达力+理解力=沟通能力
 - 1) 表达力：有效沟通的基础
 - 2) 理解力：有效沟通的核心
4. 沟通共识分类
案例分析：出家

第二讲 沟通两个基本点

1. 沟通中的关系
 - 1) 沟通中关系的重要性
 - 2) 中层经理“上下左右”关系
案例：解决冲突的沟通
 - 3) 拉进关系的方法
2. 沟通中的情绪
 - 1) 为什么情绪影响沟通效果？
 - 2) 正向情绪价值增加沟通效果
 - 3) 常见的控制情绪的方法
 - 4) 控制情绪知行心法

第三讲 沟通的三大技巧

1. 倾听
 - 1) 什么是真正的倾听
 - 2) 倾听的技巧

- 3) 五种倾听的习惯
- 4) 同理心倾听
2. 提问
 - 1) 沟通中提问的重要性
 - 2) 开放式提问
 - 3) 封闭式提问
3. 反馈
 - 1) 沟通中反馈的重要性
 - 2) 如何给予有效反馈
 - 3) 反馈常见问题

第四讲 沟通的基本技巧

1. 与上司沟通技巧
 - 1) 与上司沟通的重要性
 - 2) 接受任务四步法
 - 3) 工作汇报关键四要素
2. 跨部门沟通技巧
 - 1) 跨部门沟通的六种表现
 - 2) 跨部门沟通的六个原则
 - 3) 跨部门沟通的黄金公式
 - 4) 跨部门沟通的道具
3. 不同性格人的沟通技巧
 - 1) 区分性格的重要性
 - 2) 四种性格解析
 - 3) 四种性格沟通技巧
4. 沟通中异议处理技巧
 - 1) 异议处理的原则
 - 2) LSCPA 高效释疑沟通模式

回顾总结