

培训主题：高效沟通技巧

一、【课程背景】

日本松下电器的总裁松下幸之助曾说过：“企业管理以前是沟通，现在是沟通，将来还是沟通”。企业中 70% 的问题是由于沟通障碍引起的，比如：企业常见的效率低下的问题，实际上往往是有了问题、有了事情后，大家没有沟通或不懂得沟通所引起的。著名未来学家奈斯比特也曾说过：“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”。

一、【课程收益】

- 1、掌握沟通内涵，消除沟通障碍，提升沟通表达的逻辑思维；
- 2、掌握在沟通中如何占据主导地位的思路和方法；
- 3、掌握如何与上级、下级、平级或跨部门沟通的思路、方法和工具；
- 4、掌握如何与外部顾客以及如何与相关监管部门领导沟通的要点。

二、【培训对象】

中高层管理者、部门经理、店长以及相关人士

三、【培训时间】

2 天时间

四、【培训方式】

课堂讲授+案例分析+小组讨论+现场演练+多媒体视频+游戏互动

五、【培训讲师】

练登龙（讲师介绍见附件）

六、【培训大纲】

第一部分 对沟通的认识

- 一、沟通的重要性
- 二、沟通的概念
- 三、沟通的原理
- 四、有效沟通的三大内涵
- 五、沟通不良的四大障碍及改善
- 六、常见的六种沟通方式及特点
 - 1、书面表达技巧
 - 2、口头表达技巧
 - 3、电话沟通技巧
 - 4、会议沟通技巧
 - 5、邮件沟通技巧
 - 6、微信沟通技巧

第二部分：如何放开自己更 OPEN

- 一、克服三种不良的沟通心态
- 二、学会关心
- 三、沟通的基本要求是：主动
- 四、进入对方沟通频道的六个同步

五、与人寒暄的四种方式

六、与人沟通的六个步骤及技巧

七、如何礼貌的与人沟通交流

1、服务用语的正确表达

2、用顾客喜欢的六种方式说话

3、表达同理心的黄金八句

4、情绪的结构化应对技巧

第三部分 沟通中如何占据主导地位

一、因人而异的沟通技巧

1、鬼谷子的“说话九术”

2、DISC 四种人格类型分析

二、了解对方的思维定式

1、了解对方的思考模式

2、了解对方的人格模式

3、了解对方的说服模式

4、了解对方的关爱策略

三、展现说服技巧

1、解除对方的抗拒

2、友好的反驳对方的观点

3、让对方改变对事物的看法

4、潜意识说服

第四部分、如何与不同层级的人沟通

一、如何与上级沟通

1、与上司沟通的三大态度

2、如何与三种不同风格的领导沟通

3、与上司沟通的六大要点

4、与上级沟通的四种形式及技巧

1)、接受指示：六步法

2)、汇报工作：五维度、七反馈、八错误

3)、商讨问题：五步骤

4)、表达意见：三部件、六注意

四、向上级领导争取资源的六大步骤及方法

二、如何与下级沟通

1、向下沟通的四大目的

2、向下沟通的四大具体要求

3、向下沟通的五大要点

4、向下沟通的五种形式及技巧

1) 下达任务：八大关键要素、五注意

2) 工作指导：四步骤、五步法

3) 倾听汇报：八注意、五种回应

4) 批评下属：三原则、五步法

5) 赞美下属：六大技巧

三、如何进行跨部门沟通

1、跨部门沟通的障碍

- 2、跨部门沟通的三大要素
- 3、跨部门沟通的五大具体要求
- 4、跨部门沟通自我检讨的四个方面
- 5、跨部门协作的六大基本步骤

总结回顾