

《职场高效沟通技巧》

主讲：高飞老师

【课程背景】

“喂，你要的是什么材料？”公司售后小李接听客户电话的时候声音平直、态度生硬`~~~~`
“我家的宽带怎么断了？老板还在等着材料，你们怎么搞的，怎么突然就断了？什么破网络啊！”电话那头，客户暴跳如雷，客服人员小张呢，只会不停的说对不起`~~~~~`
“老大，我去了两次了，人家都拒绝了，我能怎么办呢？”看着垂头丧气的业务员小陈，部门经理只有叹了口气，准备明天自己出马`~~~~~`

以上是高飞老师在所辅导企业真实看到的情景，也是很多企业每天高频出现的情景。因为员工不了解沟通基本规则，不掌握职场有效沟通方法，导致业务拓展不力、服务质量下降、内部矛盾不断。

在以前，员工要掌握沟通的方法，要么找上级或者同事请教，要么只有靠自己悟，不仅学习效率极低，学到的或悟到的还不一定能用。本课程针对企业员工的现实需要，把沟通拆解为一个一个动作，让怎么去破冰、怎么获得别人的信任、怎么表达对对方的赞美、怎么击穿对方的心理阈值、怎么等待一个关键的沟通时间点都可学可掌握，并且每一个方法都可迁移、可复用。从而让员工迅速得到成长，为企业发展做出更大的贡献。

【课程收益】

- 掌握沟通基本模型，理解沟通三维度的基本特征。
- 学会结构化倾听的方法并能灵活运用。
- 掌握破冰、赞美、说服、辅导的沟通方法。

【课程特色】

1. 把学以致用放在首位。总结了多年的职场沟通经验，提供多种沟通实用工具及技巧，注重学员的刻意练习和学以致用。
2. 提供马上能用的实战模型。课程提供了非常实战的运用模型，便于学员在不同的场景下灵活使用。
3. 具备良好的可拓展性。讲清楚了沟通的底层逻辑，从思维的层面让内容具有良好的可拓展性，激发学员的思考和成长。

【课程对象】 企业中层管理者和基层员工

【课程时间】 6小时（1天）

【课程大纲】

导课部分

- 你是否也有这样的沟通艰难时刻
 - 小张在柜台上办着业务，一位客户过来说：一个钟头前取的钱里有假钞`~~~~`
 - 小李去拜访客户三次了，对方老总一直没对服务方案说行还是不行`~~~~~`
 - 老王是小陈的师傅，最近发现小陈不太愿意找他请教问题了`~~~~~`
- 怎么办？
- 理解沟通的底层逻辑：无限游戏

沟通的目标是解决问题

第一部分：什么是沟通的三维

一、沟通第一维-开放性

1.开放性=扩大共识+消除盲区

2.什么是乔哈里窗？

【案例】领导安排我和老杨一起做这个项目，怎么和他对接情况呢？

3.保持开放性第一招 多说“我们”

【练习】看看改成“我们”，沟通效果怎么样

4.保持开放性第二招 多问对方的意见

【案例】和同事小王沟通设备采购方案，怎么听到她的真实意见

二、沟通第二维-目标感

1.目标感=方案力

【案例】领导，上次和您汇报过的那位客户来昆明了，周四有空一起吃个饭吗？

【练习】财务部王经理不好说话，怎么让她同意我的采购费用签报？

2.如果现场没法给方案，怎么办—未来视角

【案例】三个月后，我希望咱们能取得这个结果`~~~~~`

三.沟通第三维-建设性

1.建设性=把沟通导向行动

【案例】如何说服某公司采购我们的服务`~~~~~`

2.怎样在沟通中展现建设性？

- 我们来抓抓落实
- 请对方提一个需求

【练习】公司提供了一个福利项目：洁牙一次，不过你刚好需要补一颗牙，怎样说服牙科医院同意这件事？

第二部分：结构化倾听

一、FEE 倾听法

1.接收事实

2.感受情绪

3.解读期待

【练习】2019年，青海西宁的亚朵酒店接到过一位母亲打来的电话……

接到这样一个电话，你会怎么做？

二、ARC 确认法

1.确认事实

2.响应情绪

3.明确行动

【练习】你是综合办的，早上公司李总突然进来：你们怎么老出问题`~~~~~`

如何应对领导的不满？

三、ASA 反馈法

1.确认需求

2.切换时空

3.行动计划

【练习】假设你是一个学校的教务人员`~~~~~`

你应该怎么办？

第三部分：怎样应对沟通难题：三换原则

第一换：换时间

- 一分钟暂停法
- 稍等两分钟法

第二换：换场合

- 问题扩大化

【案例】一个重要方案需要向领导汇报`~~~~~`

- 场合私密化

【案例】客户在营业大厅和大堂经理小黄吵了起来`~~~~~`

第三换：换角色

- 方法1：把球踢回去

【案例】开会讨论“非公百强发布会”筹备方案，公司部戈总说`~~~~~`

- 方法2：学会传球

【案例】小杨，你觉得这个方案怎么样？`~~~~~`

- 方法3：上个请教

【案例】领导问，你觉得这个季度的目标订得合理吗？

【情境演练】小张在柜台上办着业务`~~~~~`

综合使用“三换”，策划一个客户冲突处理的小情景剧

（一般环节：换角色+换时间+换场合+情绪疏导法（CLEAR法）+反馈跟踪）

第四部分：客户沟通两步走—破冰和赞美

一、 如何破冰

1.职场破冰的本质是什么？

2.破冰三步

- 第一步 在TA的世界里卡位

- 双线定位法

【案例】如何向客户介绍自己

- 第二步 展现对TA的关切

【案例】你们公司刚发布的新车G9真厉害`~~~~~`

- 注意距离感

- 第三步 把我的一部分交给TA

- 发第一条微信
- 为对方落实一件事
- 共享一个小秘密

【分享】自己曾经采用过的破冰好方法

二、 如何赞美

1.嗯度

【练习】除了“嗯嗯”，还可以如何表达对对方的肯定

2.摸机率

3.升级赞美行动

- 让对方被看见

- 从差异中发现对方的不一样
- 赞美行为，而不是天赋
- 注意有坑

【练习】赞美一下你身边的伙伴

4.赞美的实施要领

第五部分：怎样说服别人

一、说服=自己说话有分量+击穿对方的心理阈值

二、说话有分量

➤ 超强准备

【练习】你负责公司年度重大活动准备，如何说服老板增加预算？

- 不偏离主线
- 提供最佳实践
- 转化为具体动作

三、击穿心理阈值

1.吹风

2.慢熬

【案例】一位医疗器械销售的故事

3.终极武器：可视化

第六部分：如何辅导一个人

一、一个共识

1.误区在哪里

2.具体怎么做

【案例】北京十一学校的工作标准

二、辅导=植入目标+发现盲区

1.如何植入目标

【练习】你带的新员工开会一言不发，怎么让她改变一下？

2.发现盲区

- 带着善意出发
- 找到真正的盲区

【练习】你是一位保险业务经理，怎么带一位大学刚毕业的新人？

结课部分

【学习活动】行动一张表

- 5点收获
- 3项行动
- 1个计划
- 计划完成反馈模板