

银行情境沟通技巧

主讲：金玉成

课程收益：

- 1、掌握情境沟通的意义，障碍和原则。
- 2、学习情境沟通的非语言技巧。
- 3、学习情境沟通的语言技巧、语言表达的重点与呈现。
- 4、学习情境沟通的角色与方式，人际互动的冲突与管理。
- 5、掌握情境沟通在跨部门沟通中的应用
- 6、掌握冲突管理的策略与技巧

受众群体：

支行行长；理财经理；理财顾问；客户经理；个贷经理；个人客户经理；个人业务顾问；大堂经理；综合柜员等营销职能人员。

课程时间：2天，6小时/天

授课方式：

专题讲授、小组研讨、互动发布、案例分析、模拟点评、工具分享、启发教学

课程大纲：

一、情境沟通对网点的重要性

- 1、组织运作要义
- 2、沟通能力强的人更善于管理；
- 3、优秀员工必备的三大能力：沟通、协调、信任
- 4、新经济时代的信任建立
- 5、改变的循环

案例研讨：他为什么成功？

小组讨论：如何培养三大能力

二、情境沟通的意义与原则

- 1、认识沟通
- 2、情境沟通的真谛
- 3、情境沟通的三大种类
- 4、沟通的目的
- 5、情境沟通的基本程序
- 6、情境沟通的障碍分析
- 7、有效的情境沟通应注意的要点
- 8、情境沟通的12个基本技巧
 - 倾听的艺术
 - 表达的技巧
 - 语言表达的技巧
 - 非语言表达的技巧
 - 超语言表达的技巧
 - 回馈的方式
 - 同理心的运用
 - 尊重的遣辞用语
 - 情境沟通的模式

理性沟通的习惯建立
非理性沟通的省思
客观周延且正向思维的沟通习惯

小组研讨：为什么总是和客户说不到一起

三、情境沟通的角色与方式

- 1、上对下的沟通—教导与激励（对下属）
- 2、下对上的沟通--报告与建议的技巧
陈述意见、抱怨与批评
除非上司想听，否则不要说
勿原封不动呈送主管
将资讯消化整理,重点摘要
分析问题，思考解决之道
提出具体建议，非问如何处理
- 3、平行的沟通—会议与协调
- 4、对外的沟通
- 5、应对进退的沟通
- 6、抱怨处理的艺术

四、情境沟通的技巧

- 1、认识自我及风格
- 2、揭开自我风格的面纱
- 3、各种风格的行为偏好分析
- 4、各种风格的沟通模式分析
- 5、如何有效使用人际风格
- 6、揭开自我风格的面纱
行为调整原则
风格调整的发展策
风格在沟通上的运用
不同风格的人在沟通上的偏好
如何与不同风格的人沟通
如何说服不同风格的人

小组讨论：如何快速识别不同风格的人，并且匹配相关的沟通风格

五、情境沟通在组织中的应用-跨部门沟通的要点

- 1、认识跨部门沟通
- 2、跨部门沟通的意义和方式
- 3、跨部门沟通的方式，障碍和原则
尊重和欣赏
自我与自我满足；
人希望透过别人的赞赏以满足自己；
尊重人，欣赏人是沟通的诀窍
正确评价自己和别人
你能真心的欣赏其它部门的同仁吗？
换位思考
其实谁都有理
双赢思维

- 4、换位思考是主管的必备能力之一
 - 知己知彼
 - 经理人看专业知识
 - 经理人看专业知识和专业以外的知识
 - 了解与你跨部门沟通部门的运转最为重要

六、跨部门沟通的关键技巧

- 1、跨部门沟通的问题根源
 - 对于结果的预期不同
 - 被动等待讯息
 - 相互排挤的工作要求
 - 上情无法下达，下情无法上达
 - 部门权限之间交叉地带的事该不该管？
- 2、有效的进行跨部门沟通的五大重点
 - 强化全局视野
 - 选择适当的沟通方式
 - 运用对方的思考逻辑
 - 尊重他人的主导权
 - 争取高层的支持
- 3、情境管理沟通的五大能力
 - 知道沟通渠道的能力
 - 知道沟通结构的能力
 - 掌握策略关键点的能力
 - 长期而全面布建关键点的能力
 - 保持适度距离的能力

七、冲突管理的策略与技巧

- 1、冲突管理的策略
- 2、评量的标准
 - 对组织效益的贡献
 - 社会需要的满足
 - 组织成员的精神需要
 - 影响策略运用的因素
- 3、冲突的起因
 - 相互依赖程度
 - 实力的对比
 - 问题的复杂性
 - 双方的交往关系
- 4、处理冲突的5种行为风格：竞争、回避、迁就、合作、折衷
- 5、冲突解决的方法：
 - 官方命令
 - 改变人的因素
 - 改变结构因素
 - 沟通
 - 谈判
 - 第三方干预

第三方顾问

成员轮换

目标与知识共享

八、课程回顾与研讨