

《场景式沟通表达技巧培训》培训大纲

课程收获

- 了解职场沟通与日常沟通的不同
- 了解建立信任关系的不同阶段，学习增强信任关系的工具
- 学习有效沟通的技巧，包括有效的表达、积极的倾听与反馈、高效汇报
- 通过不同场景沟通和表达技巧的演练，全面提升人际沟通之效率

课 时：1 天（7 小时）

培训形式：理论 50%，实战演练 30%，案例讨论、经验分享、答疑 20%。

课程内容

一、职场沟通与日常沟通的不同

- ◇ 何谓有效的沟通：目的、信息与情感、达成共同协议
- ◇ 有效沟通的真谛
- ◇ 有效人际沟通的三要素
- ◇ 沟通思维与辩论思维
- ◇ 沟通失败的原因
- ◇ 沟通的障碍
- ◇ 沟通是个过程

二、如何让人充分信任我？

- ◇ 人际关系与信任，建立信任关系的三阶段
- ◇ 我应该如何与对方建立初始的信任度
- ◇ 增强信任关系的原则/工具/技巧
 - Joharri Window 乔哈里窗
 - 小组活动：开放与回馈
 - 建立信任行为清单
- ◇ 巩固信任形象：专家眼中信任的四个构成要素

三、高效沟通表达场景演练

- 1) 场景一：布置工作
 - 三步曲
 - 工具：5W2H
- 2) 场景二：辅导同事提升能力
 - 你的一片好心，对方是否领会？

- 3) 场景三：指出别人的改善空间（缺点）
 - 你得了 80 分还是 120 分？
 - 工具：汉堡包式表达
- 4) 场景四：赞美和表扬
 - 今天你夸人了吗？
 - 夸人的懒政表现
 - 工具：细节切入点以及词汇库
- 5) 场景五：高效工作汇报
 - 何事汇报？何事不需汇报？
 - 如何高效汇报？——结构化
 - 不同的人喜欢的不同汇报方式
- 6) 场景六：向上级争取更多资源支持
 - 最难的事应该怎么做？
- 7) 场景七：业务营销
 - 开放式问题，还是选择式问题？
 - 工具：FFAB 法则
- 8) 场景八：商业合作谈判
 - 双赢漏斗帮你忙
- 9) 场景九：让外行也能一听就明白
 - “白居易”式表达法
- 10) 场景十：竞聘时的沟通表达
 - 公众表达如何做？
 - 会埋头苦干，更要会结果呈现

四、总结和行动计划

- ◇ 课程地图
- ◇ 行动计划