

《良性沟通为职场保驾护航 高效商务沟通及话术训练》培训大纲

课程收获

- 了解职场沟通的基本原则
- 训练高效率沟通的技巧
- 了解不同人际沟通风格的特点及其喜爱的沟通方式
- 过程中穿插大量话术训练，了解理论的同时即开口训练

参加对象：各层级职场人士

课 时：1天（7小时）

课程人数：30人左右为佳

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、沟通认知——的基本概念

1. 何谓有效的沟通：目的、信息与情感、达成共同协议
2. 有效沟通的真谛
3. 有效人际沟通的三要素
4. 沟通思维与辩论思维
5. 沟通失败的原因
6. 沟通的障碍
7. 沟通是个过程：误区的常见产生方式

二、如何让人充分信任我？——快速争取客户和同事的信任

1. 人际关系与信任，建立信任关系的三阶段
2. 我应该如何与对方建立初始的信任度
3. 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

4. 巩固信任形象：专家眼中信任的四个构成要素

三、有效职场沟通具体技巧

- 1、观察的技巧 **话术训练（二）**
- 2、聆听的技巧
- 3、恰当的提问 **话术训练（三）**
- 4、有效的表达 **话术训练（四）**

四、不同角色的沟通——沟通定位

1. 向上沟通的技巧：汇报工作的注意事项和技巧
2. 向下沟通的技巧：布置任务时的做法
3. 水平（跨部门）：沟通协调的技巧

五、不同人际沟通风格——及其适应的沟通方式

- 1、自测：五种人际沟通风格
 - 老虎型：特点及其应对技巧
 - 孔雀型：特点及其应对技巧
 - 猫头鹰：特点及其应对技巧
 - 考拉型：特点及其应对技巧
 - 变色龙：特点及其应对技巧
- 2、不同人际沟通风格的特点
- 3、不同人际沟通风格的应对技巧 **话术训练（六）**