

《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：2天（12~14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、有效沟通具体技巧

1、观察的技巧

话术训练（二）

2、聆听的技巧

A、设身处地的倾听

B、听力高手的技巧

C、掌握对方谈话要点

3、恰当的提问

话术训练（三）

A、开放式和封闭式

B、有效的提问：二择一法则

C、漏斗式提问

4、有效的表达

话术训练（四）

A、反复确认的重要性及澄清技巧

B、表达的 FAB 法则

C、快速及条理表达的逻辑思路：三段式

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

四、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

话术训练（六）

- ◇ 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
- ◇ 表色龙：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

五、沟通保障——职业化养成式

1、树立职业化理念

话术训练（七）

2、培养职业化心态

3、提升职业化素养

话术训练（八）

六、沟通话术训练

● 沟通理念和方法的简单介绍

● 话术训练：问->答->赞

【全体开口练】

● 话术训练：对对对，你说的对

【全体开口练】

● 话术训练：从 Yes...but...到 yes...and...

【全体开口练】

● 话术训练：用“我会”代替“我尽可能”

【全体开口练】

● 话术训练：反馈积极的一面而非贴标签

【全体开口练】

● 话术训练：非暴力沟通四部曲——职场和生活均和谐的神奇四步

◇ 列举事实

◇ 描述感受

◇ 沟通原因

◇ 提出清晰明确的要求

【全体开口练】