

《NLP 沟通与心态管理》

课程大纲

主讲老师：赵秀峰

一、课程目标

沟通协调，是一个人获得他人思想、感情、见解、价值观的一种途径，也是人与人之间交往的一座桥梁。掌握良好的沟通技巧，不仅可以使人们分享彼此的感情和知识，消除误会、增进了解；也可以让群体中的个人，特别是领导者运用自己的权力、威信以及各种方法、技巧，使领导活动中的各种资源、各种关系、各种层次、各个环节、各个因素整合起来，行动一致，形成组织活力、社会合力，达到组织目标，取得组织绩效。

本课程围绕沟通的重要性，讲解了 NLP 沟通协调能力基础知识，阐述了 NLP 沟通要把握的原则与方法。旨在帮助学员克服沟通的障碍，掌握与上下级和同级人员高效沟通技巧。

二、课程收益：

通过本课程的学习，您将能够：

- 1、掌握 NLP 沟通的基本知识点与要素

- 2、精通高效 NLP 沟通的技巧---理解层次法
- 3、掌握识别沟通中使用不同内感官的方法和技巧
- 4、精通和不同内感官类型的人沟通的策略与方法
- 5、熟悉有效沟通的心理技巧和方法，从而改善人际关系，提升工作效率

三、参加对象

企业管理人员 储备干部 客服人员等

四、课程大纲

第一部分：NLP 对沟通的态度

- ※ 什么是 NLP
- ※ NLP 是一种语言模式，习惯性的程序
- ※ 沟通惯性&策略建立
- ※ 搭建沟通的桥梁
- ※ 生活中的四难

沟通游戏体验：九宫格

第二部分：理解层次与沟通艺术

- ※ 四分员工图

视频赏析：员工类型识别？

※ 大脑处理事情的层次----理解层次

※ 什么是理解层次？

※ 辨识理解层次练习

实操练习：我来说你来答

※ 理解层次法在沟通中的实际应用技巧

举例：批评人在低层次不易升级

举例：表扬人在高层次容易激励人

※ 利用“理解层次法”听出沟通中的“深层动机或需要”

实战演练：小组训练理解层次沟通法

第三部分：内感官的识别与沟通技巧

※ 什么是内感官与外感官

※ 判定内感官的方法一---通过眼球转动测定法

实操训练：内感官测试练习

※ 判定内感官的方法二---通过语言特点识别

※ 判定内感官的方法三---通过肢体语言判定

视频分析

※ 与不同内感官人的沟通技巧

案例故事：心中的樱桃树

视频分析：便利贴女孩

第四部分：有效沟通技巧

※ 有效沟通的八点启示

案例:双向沟通的制度—KFC

故事：主持人与倾听

※ 是什么决定了沟通效果

※ 潜意识与意识的作用

故事分享：魏武帝与匈奴的使者

※ 回应的六大技巧

互动：心中的图画---提问练习

练习：先跟后带法

五、培训形式

讲授、案例研讨、互动培训

六、标准课时

8小时