

高情商职场沟通技巧

针对学员对象：物业项目负责人

培训时间：半天

课程目标：

结合高情商沟通的主题，以热播电影和电视剧的微小片段为素材，针对企业管理者在实际工作中沟通的各种场景及困惑，有针对性的进行高情商沟通心态、高情商沟通的基本技术、针对上级、同事、客户的实用沟通策略进行深入剖析，传递最简单有效的沟通技术。使学员能够获得更丰富的沟通技术。并能够运用于工作实践中。

课程大纲：

导入部分：高情商沟通的基本观念
案例分析：厨师的沟通冲突
视频案例分析：任务布置清楚了么？

第一部分：高情商沟通的五大理念

高情商沟通的定义与要点
案例分析：什么时候跟领导沟通？
引导案例：《穿普拉达的女王》
高效沟通五大理念：主动沟通
案例分析：为什么产生误会？
高效沟通五大理念：定期例行沟通
高效沟通五大理念：尊重不同观点
案例分析：避免背后乱说的策略
沟通五大理念：用积极的眼光看对方
沟通五大理念：用心准备沟通内容
警惕三种心态：自私、自我、自大
案例分析：你是这样开会的领导吗？
案例分析：传教士与灾民的沟通

第二部分：高情商职场沟通的基本功

沟通中的冲突产生的原因解析
如何规避沟通中的冲突？
案例分析：从《非诚勿扰》体验沟通
倾听的重要性
如何表达良性倾听状态
常见沟通障碍与克服方法
克服先入为主以及个人偏好

课堂测试：沟通能力与风格
人际沟通中必备的赞美技术
如何正确处理认同与反对的关系
实战演练：恰当赞美为沟通增色
如何与不同类型的人沟通
针对不同人际风格的对象的沟通技巧
沟通过程中的肢体语言介绍与判断
营造沟通亲和力的四大策略
情绪同步与生理状态同步
沟通中的提问技术分析
开放式提问与封闭式提问
如何营造良性的沟通气场
案例分析：《当幸福来敲门》的沟通
沟通方式选择的重要性
如何选择恰当的沟通时机
案例分析：先说啥？后说啥？
沟通渠道选择的价值
案例分析：不恰当的邮件沟通
解析：沟通前的准备内容
如何让你的讲话更坦诚
沟通中的信息量控制与优化策略
人际沟通中的谈判技巧运用策略
案例分析：如何让客户爽快的答应

第三部分：

基于不同角色的高情商沟通技巧

对上级的沟通技巧汇总
如何让上级同意你

定期与例行的沟通策略
如何让上级明白我们的意图
如何提出建议与意见
多出判断题少出问答题
对待同事的沟通技巧
沟通合作中不分关系亲疏
分歧大的内容提前沟通
正式沟通与非正式沟通相结合
有效运用换位思考技巧进行沟通
互惠法则赢得沟通好局面
对客户的沟通注意事项

如何介绍企业与产品优势
三段式产品说明
如何应对客户的刁难异议
延时处理法的运用实践
太极法的沟通运用
如何转移话题
迎合技巧的使用法则
垫子技巧的使用法则
如何解决不满意客户的投诉
先处理心情再处理事情
投诉客户的处理技巧