
关键表达™—结构化思考·形象化表达 (银行版)

课程背景：

您是否在日常工作和生活中常常会有这样的遭遇和困惑？

▲电梯里碰到了自己的上司，上司一句：“王行，最近你们行怎么样啊？”，你除了回复一个“还行。”再加一个尴尬而不失礼貌的回答，然后就不知道如何回答？或者没有组织语言，想到哪里说哪里，说没少说，但上司听的一头雾水？

▲当客户质疑：“你们系统太复杂，优惠又少，我为什么要到你们银行开户？，你该怎么说？

▲你给客户介绍银行理财产品，客户却听不懂，还质疑：“我怀疑你到底专不专业的？”，你应该如何应对？

▲领导质疑你：“开门红的业绩没打好啊，你到底在干什么？”，你应该如何回应？

▲你应该如何向领导申请一个跨区合作的外拓营销方案？

▲因为部门人力资源紧缺，有老员工退休，资深员工调岗，向领导汇报申请填充缺失人员？

日常工作和生活中有许多沟通冲突的场景让我们措手不及，而面对这些突如其来的质疑，提问，很多人往往变现的手足无措，哑口无言，又或者临时在脑海里迅速过信息，想到什么说什么，最后自己也不知道自己说了什么。

可见短时间内的语言组织，逻辑性的表达能力在我们的日常工作和生活中必不可少，通过本课程，帮助学员掌握瞬时有逻辑的结构化组织语言，并且生动形象的表达，让沟通表达“清晰，简练，有说服力”。

课程收益：

◆掌握台风技巧，使你的呈现形象更专业化

◆认识自己的表达汇报风格的优劣势，了解不同听众的需求点及反应，从而使演讲效果可以达到最优

◆了解好的表达演讲都是设计出来的！懂得如何在脑子里打桩子设计简单的演讲框架，通过简洁、有效的表达技巧，令口头表达与汇报既有逻辑，又生动形象（俗称“有料有趣”）

◆让你在用幻灯片等书面形式讲解时，使读者或观众感受到结构化的内容逻辑，迅速使演讲表达内容直指人心！

◆练就瞬间整理思路，清晰有力表达的技巧！

课程设计：

课程时间：2天，6小时/天



授课对象：全体员工

授课方式：讲师讲授+案例分析+视频互动+行动学习+情景模拟+实操演练

课程强调互动和练习（且练习内容与场景多与实际工作相关），让学员的问题当场可以解决，培训效果当场落地

课程大纲：

引言：破冰活动“盗梦空间”----万物皆有规律

第一章：精构思——搭建简单、清晰的逻辑框架，使你的演讲更有结构层次感

一、令人困扰的表达汇报场景

情景模拟：部门会议现场---表达中常见的两种表达误区

1、“断片”：思路中断

2、“团线”：思维发散

二、结构化思考的入门---金字塔结构原理

视频案例：听不懂的“中文汇报pk简练清晰的“英文汇报”

1.寻找演讲的规律

2.运用金字塔结构化思维，自上而下表达，一句话提炼你的观点，使你的表达呈现清晰、简洁

现场练习：介绍你的工作职责

3.运用金字塔结构化思维，再也不用担心自己的记忆力差！

4、金字塔结构的原理：从上到下，上下包容，横向并列

三、结构化思考的分工---陈述观点的桩子结构，使你的观点表达清晰、简练

1.基本理念导入：

(1) 打桩子（定表达内容框架）的概念

(2) 打桩子的好处

(3) 打桩子的原则：对称、分离、一致

2.桩子结构——时钟计划

(1) 按照时间顺序陈述你的表达内容

案例分析：理财活跃户的项目介绍

(2) 何时运用时间结构：身处压力时、制定计划时，指导新人时

(3) 时间结构应用导入

现场活动：“名人”会面

(4) 如何用时间结构解决问题

实战演练：根据学员训前案例调研结果，现场演练学员的工作案例，老师点评

3. 桩子结构二——环球计划

(1) 按空间顺序组织你的表达内容

(2) 何时运用空间结构：大型话题、产品介绍（按部位介绍）

(3) 使你的演讲呈现具有画面感

现场练习：介绍你们银行，使公司品牌形象高大上

4. 桩子结构三——三角计划

(1) 按照事物的不同方面组织你的表达内容

(2) 何时运用三角计划：严肃话题，突显专业（官方发言常用）

(4) 三角计划应用的注意事项：桩子间逻辑性不强；桩子内容虚

视频案例：说服的关键点“数据的威力”

现场练习：介绍你们行的理财产品的优势

四、结构化思考的分工---说服观点的桩子结构，使你的观点说服有力、层层递进

1. 桩子结构四——变焦镜计划

(1) 按照变焦镜的原理从大到小、从小到大来阐述你的观点

(2) 何时运用变焦镜计划：以动态方式处理棘手的问题

(3) 申请资源的前期资料准备表格

现场练习：申请资源前的资料表格练习

案例分析：向领导申请跨区域的业务营销外拓方案审批

2. 桩子结构五——钟摆计划

(1) 钟摆计划的本质：从两个极端中选择一个适中的选项

(2) 何时运用钟摆计划：跨部门会议沟通处于僵持的状态下，将人引向中和的立场，缓解僵局，解决棘手问题

(3) 钟摆计划的三种不同形式：激进式、温和式、混合式

案例分析：提高vip客户礼品预算的方案分析

现场练习：根据学员训前案例调研结果，现场演练学员的工作案例，老师点评

3. 桩子结构六——收益计划

(1) 收益计划：通过正向、反向的观点陈述，旨在说服他人接受观点

(2) 何时运用收益计划：向他人推荐产品、业务时可以使用

(3) 收益计划的两种形式：正向收益、反向收益

案例分析：向领导申请借调人员的方案分析

现场练习：说服领导批准按部门岗位职责分配任务

第二章：巧表达——让你的语言更形象、生动、对于听众具有魔力的吸引

一、认识你的演讲风格与听众的风格

现场练习：演讲表达水平测试

1、不同演讲风格人的优势与劣势

2、演讲中需要注意的六种角色

二、提升语言表达形象化的魔法棒

1. 演讲魔法棒 1——图画计划

(1) 在你听众的头脑中构建画面感：比喻、数据、类比

(2) 视觉化技巧应用案例：

A、**视频案例：**演讲《一个光头的诞生》

B、企业培训课题的视觉化表达——PPT 视觉化演示技巧五大禁忌

(3) 让你的表达建立形象，身临其境

现场角色扮演：用图景计划向“客户”解释银行“专业术语”或理财产品

2. 演讲魔法棒 2——故事计划

(1) 人都喜欢听故事，用故事销售法去打动“客户”

(2) 何时运用故事销售万能公式

案例分析：乔布斯的“故事”

3. 演讲魔法棒 3——产品说明会介绍“PREP”法则

(1) 产品说明会的产品推荐表达逻辑

(2) 一分钟说服法“疑问”，“结论”，“理由”

案例分析：保险产品介绍

现场练习：对银行产品用“PREP”来阐述

4. 演讲魔法棒 4——异议争执中的过渡技巧

(1) 过渡技巧：接受提问，开始回答问题前，或者需要缓和现场氛围，安抚对方情绪时应用

案例分析：即兴应对的异议处理与回应

现场练习：如何应对客户的抱怨，领导的质疑

第三章：塑形象——专业形象，稳健台风

一、台上紧张的 12 种表现

二、紧张的四个来源

- 1、会场
- 2、听众
- 3、自身
- 4、内容

三、解决紧张的五大方法

- 1、成功冥想法
- 2、深呼吸法
- 3、身体活动法
- 4、巧妙掩饰法
- 5、不断上台练习

四、站上讲台“三字诀”：稳、大、慢

五、讲师上台十大硬伤

六、讲台形象的打造

1、专业讲台形象的五型训练法（**实战练习**）

- (1) 站-定稳
- (2) 走-T台
- (3) 手-抱球
- (4) 脸-微笑
- (5) 看-五点

七、课程回顾及总结