

高情商职场沟通技能

-----能够使您的为人处世更加富有成效

□ 课程背景

- 很多的时候我们与人沟通时，都认为自己说的很好、沟通感觉也不错，但对方却无动于衷，没有一个很好的沟通效果。本课程核心价值，在有限的时间内，清楚地认识自己与他人，并由此建立组织内部乃至个人生活中的和谐关系！
- 能够快速了解与人沟通的原理，让你具备超级影响力，成为使用语言及词汇的说话高手。
- 本课程透过大量的实际操作、互动体验，让你活学活用沟通的专业知识与能力，使您的事业、家庭、人际沟通、谈判等各领域更加富有成效。

□ 课程收益

1. 弄清在组织内如何有效的沟通、建立良好的沟通模型与方式；
2. 通晓人的反应机理，明辨行动背后动机，掌握人与人之间的表达，倾听等方面的沟通能力，赢取卓越人际关系；
3. 增加个人的影响力、扩展思想领域，增加创造动力；增强沟通、谈判、说服以及公众演说能力

4. 轻松调控自己及团队情绪，拥有开心快乐人生；倍受社会认同与尊敬，成就卓越人生；

5. 能够加强跨部门沟通能力，应对各种冲突模式，积极化解冲突，促进整个组织的持续发展；

课程特色

1 提供全程案例教学方式，使学习效果最大化，保证案例的经典性与可靠性。

2 运用系统化方法研习沟通技巧，积极运用个案讨论与演练来巩固学习效果。

3 导师能够以娴熟的技巧来引发学员的深度思考。

4 安排 60%时间课堂练习，现场辅导，确保学员现场能够掌握工具的应用。

□ 学员对象

1 各阶层管理级以上人员

2 富有协调、沟通职能的营销、行政人力、公关等条线员工

3 本课程设计可以针对不同学员对象予以调整定制，也适用于一线销售顾问。

□ 标准课时：1-2 天（6 小时/天）

□ 主讲人：文亮-常驻上海

□ 课程结构

序 | 情境导入：。。。。。

1 为什么我们主动沟通对方不买账？

- 大家研讨，抛出沟通中的难点与焦点
- 老师帮助其分析原因与应对策略

2 高效沟通的底层逻辑：

- 取消对方的顾虑，确保对方的安全

单元一 高绩效沟通技术

1 高绩效表达模型：结论先行+上下对应+分类清楚+排序逻辑

- 案例分享。。。
- 课堂练习。。。
- 小组讨论、践行、老师点评纠偏

2 高绩效沟通顺序：SCQA 模型

- 案例分享。。。
- 课堂练习。。。
- 小组讨论、践行、老师点评纠偏

3 满意的高效汇报策略要点：3W

3-1 应对策略模型：

- WHEN 把握时机
- WHAT 他所关系的事
- WHICH 使用适合他的模式

3-2 案例分享：

3-3 小组练习、分享，老师点评纠偏。。。

单元二 敏感话题沟通技术

1、视频案例导入

2、面对剧烈冲突应该如何进行对话呢？

方法一；高情商互动技巧

- 氛围—同理心原则
- 倾听—及时反馈原则：接收+反应+确认
- 表达—灵活呈现原则

方法二：融洽关系+表达沟通

- 如何构建融洽关系：控制情绪---察言观色---确保安全
- 如何表达敏感话题的观点：客观事实+个人看法+征询意见

🎨 课堂练习研讨纠偏

🎨 模型归纳总结、应用注意事项

方法三：先跟后带

如何跟进对方节奏？

如何引导对方？有哪些引导技术？

🌈 课堂练习研讨纠偏

🌈 模型归纳总结、应用注意事项

课程总结回顾

- 1 课程知识点回顾提炼，形成体系结构
- 2 课程技巧练习路径、评价方法
- 3 课程 531 行动计划制定