

冲突管理

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：企业各层领导、各岗位职员

培训时间：1天

培训形式：现场讲授、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

模块一：冲突产生的根源

- 无“心”导致的冲突
 - 常见的不良沟通心态
 - 常见的沟通态度
 - 让人无路可退的退缩型态度
 - 让人孤单的侵略型态度
 - 让人享受的积极型态度
- 直达人心的沟通技术化解冲突
- 改变心态的沟通技术

模块二：冲突应对技巧一：不同性格人的沟通技术

- 性格与个性
- 性格色彩测试及分析
- 个性掩盖之下的性格特征及冲突特征
- 化解不同性格冲突的沟通技术

模块三：冲突应对技巧二：解读肢体语言

- 身体语言的秘密
- 破解脸部非语言行为
- 破解脚与腿的非语言行为
- 破解手臂的非语言行为
- 破解手部的非语言行为
- 破解腹、胸与肩的非语言行为

模块四：冲突应对技巧三：沟通全过程的合理控制

- 沟通的四个步骤
- 各步骤的沟通技巧