

基于性格分析与非语言行为解读的 人际沟通技术

课程收获

- ◆通过肢体语言破解及性格分析彻底洞察客我双方真实想法；
- ◆改善沟通态度，创造和谐沟通气氛；
- ◆区分谈判沟通对象，消除客我双方沟通障碍，善用沟通策略，达成销售目标；
- ◆通过培训让学员提升沟通技巧，从而轻松地达成个人销售成交目标。

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：物业工作人员

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：技术之——客我心态模式调整技术

- 从“心”开始的沟通
 - > 客我双方常见的不良沟通心态
 - > 客我双方常见的沟通态度
 - 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
- 直达人心的沟通艺术过程
- 改变心态的沟通技巧

模块二：技术之——知己知彼的性格分析技术

- 性格与个性的概念区别
- 性格测试
- 不同性格类型解析
- 不同性格客户类型的甄别技巧
- 不同性格客户类型的思维模式解析
- 不同性格客户类型的语言模式解析
- 不同性格客户类型的行为模式解析巧
- 不同性格客户类型的沟通技巧

模块三：技术之——真真假假肢体语言解读技术

- 破戒对方身体语言的秘密
- 破解对方脸部非语言行为
- 破解对方脚与腿的非语言行为
- 破解对方手臂的非语言行为
- 破戒对方手部的非语言行为
- 破解对方腹、胸与肩的非语言行为

模块四：技术之——企业内部沟通技术

- 透视向上沟通的常见问题与解决技术
- 透视下行沟通的常见问题与解决技术
- 透视平行沟通的常见问题与解决技术

