

---

# 舌尖的艺术---高效沟通与表达技巧实战训练

---讲师 徐栋梁

## 课程价值：

1. 提升个人沟通能力；
2. 掌握不同纬度人员的沟通技巧
3. 掌握高效沟通的4个技能；
4. 工作情景进行演练

**培训对象：**企业各级管理人员、技术人员、新入职员工、销售人员、采购人员等等

## 授课方式：

理论 30%+案例视频+30%+互动情景演练 40%

## 课程时间：

1天（6小时）

## 课程大纲：

### 主题一：沟通的魅力

- 沟通的原理（沟通模型介绍）
  - 左右脑在沟通上的原理与解析
  - 基于理性与感性的沟通逻辑与法则
  - ☆“随便”的沟通哲学（**案例：**中国式“随便”） ☆面子文化对沟通的影响
  - ☆投石问路与废话利用（**案例：**今天你“吃了”吗）
  - 人际沟通常见的障碍分析
  - ☆发送者的障碍 ☆接收者的障碍 ☆信息及传播方式的障碍
  - 沟通的正确理念——学会用“心”沟通（同理心、包容心、善心、诚心、平常心）
- 沟通的白金法则：己所不欲，勿施于人；他人所欲，施之与人
- 沟通三要素
  - 沟通的黄金法则
  - 沟通的场景类别
  - 上行沟通
  - 下行沟通
  - 平行沟通
  - 外向沟通
  - 沟通不畅原因分析

- 
- 技术人才常见的沟通障碍

案例：我讲清楚了，他没理解才导致事故？

## 主题二：有效沟通的必备技巧

- 沟通的四大能力

聆听

区分

回应

反馈

- 沟通的技巧

技巧一：微笑就是最佳“通行证”

让微笑存在于每一个沟通的细节中

对方就是你的镜子，你主动先笑，对方也会笑

技巧二：赞美就是最好的润滑剂

直接赞美的核心技巧

间接赞美的方法（有时候要假装听不懂）

技巧三：表达清楚，逻辑结构化

金字塔原理：先整体，后局部

KISS 原则：Keep it short and simple

开放心态：求同存异

SPFTEN 原则（点头-微笑-记笔记）

利益驱动：我谈话的内容是对你有好处、有价值的

到什么山头唱什么歌：知己知彼，因人而异（不同人际风格的沟通艺术：孔雀型、猫头鹰型、绵羊型、老虎型）

- 表达的技巧

技巧一：四个基本练习

语音、语调、语速、清晰度

技巧二：幽默感

技巧三：观察与提炼

技巧四：三个表达工具

总分总结构：快速表达一个观点

RIDE 法则：快速建立你的影响或者向外推销你的产品与方案

电梯演说：向上汇报不二法宝

- 视频：两个美国总统的演讲赏析

- 
- 用 RIDE 法则与电梯演说表达一个观点

### 主题三：不同场景下沟通技巧应用实操

#### 如何与上司沟通

- 给领导面子
- 主动报告工作进度
- 对领导有问必答
- 毫无怨言地接受上级布置的任务——服从（**案例**：一张被放大了 10000 倍的照片）
- 敢于“委屈”，敢于承担责任
- 主动改善工作绩效
- 学会合理的坚持
- 注重学习，举一反三

#### 如何进行平级、跨部门沟通

##### 案例：大伟的烦恼

平级沟通的技巧：同理心（引导为王“赢”方法，换位沟通“赢”人心）

跨部门沟通的成功要素：

- 平行同事间要注意交往礼节和人际关系（面子第一，道理第二）
- 谦让+体谅（高标处事，低调做人）
- 主动：“我为人人”才能“人人为我”（服务意识与换位思考）

#### 如何与下属沟通

- 遵循 5W1H 的原则。
- 激发意愿。
- 口吻平等，用词礼貌。
- 确认下属理解。
- 相应的授权。
- 让下属提出疑问。
- 问下属会怎样做，可能的话，给予辅导。

#### 如何与客户沟通

- 苏格拉底提问法（所有的答案都在问题里，客户的反馈都在引导中）
- 斟酌分寸（不要因为你所需要的谈判结果，而随意给对方施加压力）

##### 案例：扁鹊见蔡桓公

- 双赢思维（**案例**：把梳子卖给和尚）

## 主题四：高效沟通技能训练

15 个沟通情景演练

### 讲师介绍：



- 中国人民大学硕士研究生
- 15 年人力资源管理运营实战经验
- 10 多年企业管理与培训经验
- 世界 500 强外企中国人力资源经理&组织发展总监
- 世界 500 强外企 CHO
- 上海 B2B 互联网公司 HRVP
- 互联网社群 o2o 公司 董事总经理
- 中智、华信惠悦咨询机构特约人力资源专家
- 高级人力资源管理、二级心理咨询师
- 国际职业培训师行业协会认证高级讲师

### 授课风格及特点：

- 1、授课内容：**徐老师曾就职于世界 500 强外企、大型民营企业、互联网企业，并有互联网企业创业经历，在 15 年的职业发展和创业历程中，对人力资源管理有着自己独特的管理思想和管理技巧，具有全球化眼界与思维，对中国民营企业人力资源管理现状有着深刻的理解，并能有实际解决方案。在企业管理和股权设计方面有着丰富的实战经验，授课内容以实战干货为主，针对企业客户与学员的实际状况，诊断培训的实际需求，定制化设计独特的培训方案，以“深入浅出、学以致用、逻辑清晰、超强的亲和力”著称，采用视频观赏、小组讨论、案例分析、团队共创、角色扮演、相互点评等丰富的授课形式，有效调动课堂的气氛和把控现场学员状态，帮助企业创造最大绩效。
- 2、课后辅导：**学员在实际工作中有授课相关问题，可以随时找到徐老师进行实际工作的辅导，保证学员可以真正做到学以致用。

### 曾培训、咨询项目：

老尹家海参、上海道一生物、Rainbow(润丰股份)、LAFARGE、上海意境设计院、深圳青橙资本、北京东方园林股份、威海安然集团、e 袋洗、安福尔新能源车业、南山集团、华盛江泉集团、马克西姆化工、山东海虹物流、爱尔眼科、明润视光连锁、便利蜂、可口可乐、易久批、找煤网、化纤汇、国家电网、澳柯玛、可口可乐、中国联通、辽宁松原油田、中国万达、山东长白本草、银色世纪、曹操送、绿城（山东）、老百姓大药房、麦田、青岛蓝海域、明德物业、四季影视传媒、欧雅壁纸、中国水电八局、昌新鞋业、

---

深圳赛菲尔珠宝、惠发股份、青岛啤酒、希杰食品、中国农业银行、青岛地税、聊城大学、珍奥集团、诺得益轮胎、PYUA、倍亿得、欧力士、长城汽车、北车、东方钢帘线、滨农集团、龙安泰环保、烟台弗吉亚、时代青海、西部矿业、中核聚能热力、山东能源集团、陕西松瑞医药、登升安防科技