

“知人知心沟通实战”培训方案

课程背景：

人生于世，认知自己与认知别人是人生的必修课，我们之所以无法与各种人畅通的实现沟通，很大程度取决于没有发现适合对方的沟通方式，与人沟通要充分考虑他人利益、害弊、感情、性格、角色等一系列复杂的要素，如果掌握这些能力是与人沟通的重中之重不能读心无法实现准确、高效的沟通，没有技巧无法保证沟通的成功率，不懂原理无法建立合理的沟通思路，没有工具无法使沟通标准化，那么解决这些需要什么？本课程将全方位为职业人讲述读心术、沟通工具、沟通实战技巧、沟通思维。

本课程通过对人性的分析，深层次的寻找打动别人的基本方法、流程、基本原理。通过知人知心的领悟找到自己的人性定位深刻认知自己，使自己能够理性对待别人，形成真正沟通顺畅。

课程收益：

- 突破本位主义，从其它人与其它部门的角度看问题 - 学会因人而异地调整沟通技巧
- 学会运用沟通中的同理心与灵活性
- 学会一个六步的协商洽谈方法，并运用于不同类型的人身上
- 掌握影响沟通的关键因素
- 洞察沟通中的他人心理和自我心理
- 掌握基于人际心理的沟通策略和技巧
- 了解人的不同类型 - 理解不同类型人的不同特点与需要 - 学会探求沟通对象深层次的需求
- 学会在了解深层次需求的基础上，建立他人眼中的信任 - 理解部门间沟通容易出现的

问题

课程时间：1天

课程对象：全员

课程人数：30人

培训形式：理论讲授 50%、实战演练 20%、案例讨论、游戏 20%、经验分享、答疑 10%

课程内容：

一、重新认知职场沟通的重要

- 1、我的客户在哪里？建立内部客户服务理念
- 2、认知思维错层
 - A、创造 VS 布置
 - B、目标 VS 任务
 - C、信息 VS 问题
 - D、职位 VS 资源
 - E、领导 VS 管理
- 3、沟通与人生成长
 - A、中国人沟通的三大误区
 - B、沟通中的情感成长
 - C、沟通中的意识交换
 - D、沟通中的理念认可
- 4、发现自我的优劣势
- 5、发现自我的沟通障碍
 - A、团队胜出、英雄淡出（担心自己的光环被掩盖）
 - B、团队精神就是要绝对服从（要站在“不从”的立场去“从”）
 - C、冲突会毁了整个团队（良性冲突的必要性）
 - D、个性是团队的天敌（完美团队绝非性格统一）

二、知人知心沟通的基本认知

- 1、解除对沟通的认知误区
 - A、沟通中的语言是符号
 - B、打动别人的沟通是整体

C、沟通是解析他人内心的过程

2、沟通中的性格要素

A、四型人格测试

B、四型人格的沟通特点

3、确立沟通的基本流程

A、清晰的表达

B、情感表达

C、确立沟通目标的情绪

D、建立并统一目标

E、统一思想

4、确立自我沟通的影响力

A、修炼影响力的七大思维

B、影响力测试

C、发现影响人们的固定行为模式

D、掌握沟通的非语言要素

三、向上沟通与向上管理

1、为什么无法解读上级的意图？

A、组织架构中的思维金字塔

B、如何通过沟通了解上级的思维模式

2、如何通过沟通使双方彼此了解

3、沟通的障碍影响执行能力

4、认知职场沟通实质

四、与客户沟通的技巧

1、以礼服人

A、对沟通礼仪核心认知

B、沟通礼仪的基本要求

a、体态----无声的语言

b、令人生厌的体态及赢得好感的体态

c、标准姿势训练

d、8种不良姿势

e、手势所传递的含义

2、听的技巧---拉近与顾客的关系

A、倾听的三大原则和三步曲

B、听的五个层次

C、倾听过程中应该避免使用的言语

D、听的三大障碍

E、检验理解

3、说的技巧—客户更在意你怎么说

A、四个有效的沟通技巧

B、巧用开放式和封闭式问题

C、说服客户的黄金圆环

D、NLP语言神经引导