

# 《高效沟通力提升训练》

## 课程概况：

1. 主讲老师：许晋

2. 培训方式：讲授、案例分析、小组练习、互动问答、讲师启发、现场演练等等

培训时间：1天，6小时/天

## 课程简介：

据《职场情报杂志》2006年8月调查数据分析，沟通问题已经成为职场中最重要的问题之一，主要体现在：

- 1、因人际关系问题而想转换工作的人高达44.9%；
- 2、半数的经理人和30%的高阶主管都有与人相处的困难问题；
- 3、人际关系冲突发生后，近一半的人不打算处理或抱持公事公办的态度不予理会，他们中大多数却对自己EQ的评价甚高；

其实沟通能力是当代社会对现代人的基本要求，也是一个管理人员应该具备的最基本的素质。管理者所做的每件事都涉及沟通。形成决策，必须沟通；有好的想法、建议、或计划，也需要沟通。

## 课程目标：

本课程将对现代经理和领导人进行有关人际关系技能的开发与训练，分析人们沟通的目的、沟通的结构、沟通的对象、沟通的时未来让职业人士了解沟通的本质，并在分析过程中熟悉掌握沟通技巧，提升构建信任 and 良好人际关系的关键技能。

## 课程提纲：

### 第一单元 沟通基本理念探讨

- ✓ 沟通基本理念分享——达成思想、意识、情感上的一致性
- ✓ 沟通的概念分析
  - ◇ 什么是沟通？
  - ◇ 什么是有效沟通？
  - ◇ 什么是建设性沟通？
  - ◇ 沟通的两大原则和三大纪律

探讨：我们如何接收信息？

沟通案例探讨？——本次沟通为什么失败

- ✓ 沟通比我们想象的重要
  - ◇ 开放的心态认识沟通（开放、双赢、分享）
  - ◇ 互动高效
  - ◇ 沟通方式比沟通内容更重要
- ✓ 沟通四要素——目标、情景、互动、方式
- ✓ 沟通的方法——聆听、发问、表达、回应

## 第二单元 沟通障碍探讨及建议

- ✓ 中国特有的“三”的思维启发
- ✓ 深入挖掘跨部门沟通问题的根源
  - ◇ 不容忽视的“部门墙”
  - ◇ 客观存在的个体差异
  - ◇ 不承担“责任”
  - ◇ 将问题留在工作之中

思考：本公司跨部门沟通的问题在哪里？
- ✓ 沟通体系不健全
- ✓ 沟通的能力与技巧

思考：跨部门沟通中最重要的两个字是什么？

案例展示：某企业沟通能力素质的启示
- ✓ 沟通有哪些障碍
  - ◇ 情绪
  - ◇ 观念
  - ◇ 经验
  - ◇ 方式
  - ◇ 信息不对称
  - ◇ 沟通技能

问题探讨：你认为是与客户沟通的障碍有哪些？

游戏：为什么会“沟”而不“通”呢？

案例分析——沟通障碍无处不在
- ✓ 你说的别人愿意听吗？

### 案例分析：沟通中的常见现象分析与探讨

- ✓ 高效沟通的建议和思路
- ✓ 沟通障碍克服常用技巧
- ✓ 个性化时代呼唤个性化沟通

## 第三单元 有效沟通技能训练

- ✓ 学会聆听
  - ◇ 听的目的
  - ◇ 倾听不良的原因
  - ◇ 听的方法
  - ◇ 听的三个层次
  - ◇ 听的三个法宝
- ✓ 沟通中的有效表达
  - ◇ 多问少说
  - ◇ 表达的目的
  - ◇ 常用方法
  - ◇ 借助工具
- ✓ 沟通互动技巧训练
  - ◇ 微笑是沟通中最具魅力的武器
  - ◇ 保持什么样的目光？
  - ◇ 运用肢体语言
  - ◇ 保持恰当的沟通距离

## 第四单元 学会跟不同性格的客户沟通

- ✓ 选择对方喜欢的沟通方式
  - ◇ 视觉型人喜欢的沟通方式
  - ◇ 触觉型人喜欢的沟通方式
  - ◇ 听觉型人喜欢的沟通方式
- ✓ 从语言模式上选择——P-A-C 模式
- ✓ 从沟通渠道上选择
- ✓ 沟通技巧的四要素（望、闻、问、切）
- ✓ 易经中的时位观念对沟通的启示

- ✓ 跟客户沟通的实用技巧
  - ◇ 处理顾客异议的原则与技巧
  - ◇ 处理客户抱怨的具体步骤

## 第五单元 职业化的沟通技巧

- ✓ 易经中的时位观念启示——正确认识自己的角色、下级、平级、跨部门沟通
- ✓ 跟上司相处的沟通艺术
  - ◇ 努力做到"出力不出位"
  - ◇ 尊重而不吹捧领导
  - ◇ 节制欲望
  - ◇ 请示而不依赖
  - ◇ 服从而不盲从
- ✓ 提建议的具体方法
  - ◇ 如何向领导反馈问题
  - ◇ 如何向领导申请资源
  - ◇ 如何感悟领导也是大客户
- ✓ 平级之间沟通的实用技巧
  - ◇ 多赢与开放心态
  - ◇ 换位思考的原则
  - ◇ 善于化解平级间的矛盾
  - ◇ 接受、重视与赞美
- ✓ 跨部门沟通的 12 个技巧
  - ◇ 营造良好的沟通氛围
    - 互动演练：如何开个好头
  - ◇ 换个角度想一想——为他人着想
  - ◇ 知己知彼
  - ◇ 把话说得更简单
  - ◇ 借力使力不费力
  - ◇ 到位不错位，化解不误解

- ◇ 部门间不同意见的正确处理
- ◇ 沟通中要控制你自己
- ◇ 多难问题的解决要有自己的一招
- ◇ 小事多了就是大事——减少抱怨从我做起
- ◇ 无级别沟通选择有术——飞鸽传书、QQ 群
- ◇ 好头好尾
  - 分享：意会言传——模糊的话与直白的话
- ✓ 跟客户沟通的实用技巧
  - ◇ 处理顾客异议的原则与技巧
  - ◇ 处理客户抱怨的具体步骤 