

# 职场高效沟通技巧

授课老师：何慧

## ■ 培训目的及意义(Meaning)

- 为何客户不成交？
- 为什么沟通成本如此高？
- 为什么他们部门沟通起来这么难……
- 如何减少工作中的沟通成本？
- 如何快速走进他人的心门？

本课程是沟通领域中的经典课程，也是每一个公司必不可少提升员工整体沟通效能、工作水平的课程，本课程在此基础上结合企业实际情况，从打造一个高品质团队出发，从部门间高效协同、疑难问题处理、目标确定、与客户、领导间的高效交谈为目标，不同方面进行学习和操练。

## ■ 课程效果 (Effect)

- 1、掌握工作沟通的思维模式框架，全方位提升工作沟通能力
- 2、掌握客户沟通中的他人性格了解，针对性沟通能力提升
- 3、掌握沟通中的关键对话模型，减少沟通成本

## 课程对象 (Object)

需要进行客户沟通、工作沟通的岗位

## ■ 培训时限(Time) 6小时 /1天

## ■ 培训方法(Methods) 培训师主讲，模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

## ■ 课程主体内容 (Main points)

培训课程模块	培训课程单元内容	培训特色与效果
第一章： 沟通协作的定义及沟通思维框架	如何减少工作中的客户沟通成本？如何快速走进他人的心门？获得工作中的支持？……这一切问题的答案都要从对话源头开始梳理	课堂培训有趣 培训主旨 讨论总结有用 模拟演练有效 课程目标： 课程导入；对沟通的深刻理解；建立有效

	<p><b>1、 身份定位是最好的人际关系技巧</b> 视频：我说错什么了？</p> <p><b>2、 沟通的定义</b> 讨论：这是真正有效沟通吗？</p> <p><b>3、 实际工作中我遇到的问题是？</b> 互动：我们在工作当中实际遇到的问题有哪些？</p> <p><b>4、 沟通的框架模型</b> A 怎么说比说什么更重要 B 沟通的意义取决于对方的回应 C 维持沟通场域不破是关键 练习：如何在沟通中建立此框架</p>	<p>沟通思维，深挖工作中遇到的关于沟通的问题进行分类并探索解决办法</p>
<p><b>第二章节：</b> <b>知己知彼百战不殆的沟通</b> <b>DISC 及职场工作汇报</b></p>	<p>为何了解他人如此重要？ 自己和客户沟通类型如何了解？ 为何客户对我做的方案总是不满意？他到底想要什么？</p> <p><b>1、 DISC 之不同性格分析——知己知彼</b> <b>工具测试：运用专业 DISC 测评工具进行测试</b></p> <p>1) 洞悉人性：DISC 四型性格解析 2) D 型特质人的沟通风格及相处之道 <b>讨论练习：我身边的人、事、如何沟通？</b> 3) I 型特质人的沟通风格及相处之道 <b>讨论练习：(同上)</b> 4) S 平和型的沟通风格与工作风格 <b>讨论练习：(同上)</b> 5) C 型特质人的沟通风格相处之道 <b>总结练习：当客户方不同类型的人需要沟通时候我的策略是？练习+点评</b></p> <p><b>2、不同情境下的沟通技巧</b></p> <p>1) 与他人发生争执时的缓解技巧 2) 处理反对意见的跟带技巧 3) 拉近关系打开心门的赞美法 4) 清晰阐述、逻辑严谨的表达技巧 5) 一开口声音就好听的语音技巧</p>	<p><b>程目标：</b> 在商务活动中，说话的比重尤为重要，本章节通过 2 套工具的运用——DISC 工具测评及客户销售及性格解析材料，检测自己及衡量他人的沟通方式，进而采取不同沟通策略</p>

	<p><b>3、接受领导工作指示的 5 大关键意图</b></p> <p>1) 目标理解</p> <p>2) 工作内容</p> <p>3) 权责资源</p> <p>4) 结果标准</p> <p>5) 期限要求</p> <p>反向思考：我应如何给下属布置工作</p> <p><b>4、如何向领导正确汇报工作</b></p> <p>讨论：如何在领导说话的时候明白其核心思想意图</p> <p><b>5、与平级、或跨部门沟通困难的原因分析及解决</b></p> <p>练习：课堂设计不同的情境进行技巧演练</p>	
<p><b>第三章节：</b> <b>肢体语言密码解读——识人读心术</b></p>	<p>人的语言逻辑可以骗你，但是肢体语言从来不会骗人，掌握简单的肢体语言解读，让你真正了解客户的心……</p> <p><b>1、赫拉别恩法则的沟通运用</b></p> <p><b>2、神奇的肢体“术”</b></p> <p>练习：现场测谎（客户的真实意图）</p> <p><b>3、工作中肢体沟通互动技巧训练</b></p> <p>A 微笑是沟通中最具魅力的武器</p> <p>B 保持什么样的目光？</p> <p>C 运用肢体语言</p> <p>D 保持恰当的沟通距离</p> <p>E 语音语调的亲合力训练</p> <p><b>4、如何快速识别对方的心理状态？</b></p> <p>A 封闭的肢体语言识别</p> <p>B 开放的肢体语言识别</p> <p>练习：根据工作场景进行实战训练：识人读心</p>	<p><b>课程目标：</b></p> <p>掌握肢体语言沟通的精髓，运用良好的肢体语言营造沟通氛围并快速识别他人意图</p> <p><i>（此章节是何老师宝洁集团进行消费者行为学调研中服务导入的版权课程内容）</i></p>
	<p>真正的沟通在沟通开始之前已经完成，所以真正的沟通 90% 是对内沟通，而只有 10% 是对外沟通，那么在操作上如何快速达成共识、解决问题呢？</p>	<p><b>课程目标：</b></p> <p>此章节分享亲和力听说模型。从待客表达</p>

<p><b>第四章节：</b> <b>客户高效沟通的听说技巧</b></p>	<p><b>1、正面积极的内在沟通法</b> 1) 我的客户到底想要什么？ 2) 积极正向法练习——前提假设</p> <p><b>2、只观察事实而非评论的表达技巧</b> 1) 表达出事实而非对客户的评论（贴标签） 2) 错误的沟通目标和公正的目标如何区分</p> <p><b>3、沟通中如何拉近与客户的关系——听的技巧</b> 思考：聆听寻找客户心理诉求 1) 倾听的那些事：案例分析 2) 倾听中常见障碍 3) 高品质同理心倾听的 3 技巧</p> <p><b>4、如何让客户更喜欢——说的技巧</b> 1) 高手都会的肯定技巧 2) 亲和力声音的表达：怎么说比说什么重要 3) 同理心说的运用</p>	<p>和沟通的听说两个部分进行全方位练习，快速提升商务沟通以及日常工作沟通的能力。</p>
<p><b>第五章节：</b> <b>场景实操&amp;结训</b></p>	<p><b>1、高效沟通综合演练：根据实际工作场景进行现场演练+考核+评委点评</b></p> <p><b>2、针对课程中的细节进行提问答疑</b></p> <p><b>3、所有章节总结回顾</b></p> <p><b>4、行动方案：学习内化</b></p> <p><b>5、合影留念及 PK 奖励</b></p>	<p>课程目标： 总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>
<p><b>课程结束</b></p>		