

# 高效沟通与影响力

培训老师：唐黛琳

## 课程收益：

- 树立正确的沟通行为准则，使学员能够认知沟通的重要性及核心定义；
- 掌握有效的聆听、发问、表达、反馈、非语言沟通等技巧；
- 通过风格测评，清楚自己的人际沟通风格；
- 掌握与不同行为风格的人相处技巧，获得健康人际关系；
- 掌握与上级、下级、同级以及客户的有效沟通的要点和方法；
- 了解影响力的7大原则与应用
- 有利于及时发现和解决组织内部问题，改进和提升企业绩效。

## 课程时间：

2天（6小时/天）

## 第一章 沟通的概论

- 一、 沟通的含义和表现形式
- 二、 高效沟通的核心原理与理念
- 三、 沟通的漏斗原理

四、 沟通的四大障碍

五、 克服障碍的三大策略

培训工具：

- 沟通游戏：我说你画
- 案例分析：为什么货不对版？
- 现场辅导：常见沟通难点汇总

## 第二章 高效沟通的四大策略

一、 高效沟通的 3A 法则

二、 高效商务表达技巧

(一) 30 秒电梯法则

(二) 高效影响力的五大逻辑表达法则

1. 观点法则

2. 成三法则

3. 数字法则

4. 韵律法则

5. 简洁法则

### (三) 说服他人的技巧

#### 培训工具：

- 视频分享：说话的艺术
- 工具应用：一分钟重点表达话术

### 三、 赞美的技巧

#### (一) 赞美的三个原则

#### (二) 赞美的四大方法

- “赞美”实战演练

### 四、 有效倾听

#### (一) 倾听的五个层次

#### (二) SOFTEN 法则

#### (三) 有效倾听的四大方法

##### 1. 及时地与回应

##### 2. 积极的身体语言

##### 3. 适时有效提问

##### 4. 进行复述与确认

### 五、 同理心沟通技巧

(一) 同理心与同情心的差异

(二) 同理心沟通五个“同步”

培训工具：

- 沟通游戏：我说你画
- 案例分析：为什么货不对版？
- 现场辅导：常见沟通难点汇总

### 第三章 不同性格类型分析与沟通技巧

一、 现场测试——你是哪种人际沟通风格？

二、 四种不同人际沟通行为特征分析

三、 如何与表现型的人沟通

四、 如何与和平型的人沟通

五、 如何与分析型的人沟通

六、 如何与力量型的人沟通

### 第四章 与不同层级人的沟通技巧

一、 与上级的沟通技巧

(一) 与上司沟通的四大法则

(二) 如何向上司请示汇报工作

(三) 如何获得上司的赏识

(四) 如何说服你的上司

**案例分享与点评：与上级沟通的正反案例分析**

## **二、 与下级的沟通技巧**

(一) 如何有效发布指令

(二) 与下属建立信赖关系的四大方法

(三) 艺术地批评下属的原则与方法

## **三、 与同级的沟通技巧**

(一) 平级沟通的五个原则

(二) 赢得平级同事的配合的六个技巧

(三) 化解平级间的矛盾五个方法

## **四、 与客户的沟通技巧**

### **(一) 深入对方情境**

1. 探索客户心理冰山

2. 进入客户的心理世界（聆听与观察）

3. 如何站在对方立场进行沟通

4. 进入对方心理舒适区

## **(二) 高效沟通六部曲**

1. 营造氛围

2. 理解共赢

3. 分析策划

4. 提出方案

5. 认同执行

6. 实施检查

## **第五章：做一个有影响力的人**

**一、 影响他人常见的十大障碍**

**二、 能够带来影响力的个人特质**

**三、 发挥影响力的三步法**

(一) 了解自己的目标、优势和资源

(二) 了解系统，分析需要影响的目标对象

(三) 运用影响力策略

**四、 提升影响力的七大武器**

- (一) 互惠原理及应用
- (二) 承诺和一致原理及应用
- (三) 社会认同原理及应用
- (四) 喜好原理及应用
- (五) 权威原理及应用
- (六) 稀缺原理及应用
- (七) 联盟原理及应用

**案例：亚当森是如何赢得伊斯曼的订单？**

**演练：影响力沟通话术**

## **五、 增强非职权影响力的五大步骤**

- (一) 理清自己的目标优序
- (二) 分析各利益相关人的角色
- (三) 挖掘对方的利益与需求
- (四) 盘点自己手上的筹码
- (五) 灵活运用影响力策略