

# 高效沟通技巧

## 【课程背景】

在一个人际交往日益频繁的今天，我们时时都需要沟通，沟通成了我们生活中重要的组成部分，沟通是满足我们需要、达成我们的目标、实现我们抱负的重要工具。

沟通是公司管理的灵魂与核心！

良好的沟通是企业正常运作的基础，不良的沟通直接导致企业效率低下！管理干部作为企业的中坚力量，起着承上启下的作用，从辅助上司到安排下属工作、激励下属等，无一不靠沟通，因此掌握有效沟通技巧，能迅速提高个人工作效率及部门管理效率！

课程通过对最新沟通理论的系统总结并结合中国企业的特点与不同文化背景的综合研究，总结提炼出一套完善、系统、有效的沟通体系，全面解决沟通问题。

## 【课程特色】

实用性强：课程针对实际遇到的沟通问题为出发点。

操作性强：在深入理解的基础上，提炼、总结、归纳一套沟通方法。

参与性强：理论分析、案例讨论、实例分析、角色扮演、培训游戏、故事描述等灵活多样的培训形式，在轻松愉快的环境中得到提升，课堂气氛热烈且发人深省。

## 【课程目标】

- 1、深化对“沟通”的认识、感悟人际关系的秘诀
- 2、深入了解沟通的原则、技巧

3、深入认识不同的沟通风格，提高对他人沟通风格的判断力

## **【课程时长】**

2天，6小时/天

## **【课程大纲】**

游戏：依葫芦画瓢

### **第一单元、沟通前的准备**

#### **一、影响沟通七要素**

1、内在因素

2、外在因素

#### **二、了解沟通对象**

1、DISC分析

2、个人基础情况

练习：性格猜猜猜

#### **三、沟通环境的选择**

1、休闲

2、正式

#### **四、沟通中的素养**

1、首因效应

2、自信

3、亲和

4、赞美

5、冷静

## 第二单元、感知三要素

### 一、73855 法则

1、语言

2、声音

3、视觉

### 二、头部动作有玄机

1、眼睛

2、眉毛

3、头部

4、声音

### 三、肢体

1、站姿

2、坐姿

3、腿是“不会发声的嘴”

### 四、沟通中的语言表达

1、5W1H 运用

2、明确

3、简明

4、通俗

5、真诚

6、幽默

## 五、表达（提高个人影响力的方法）

- 1、配合肢体语言的说话效果更好
- 2、采用道具形式更容易实现目的
- 3、强化信息让对方记住你的观点
- 4、成功表达的四个要求

## 第三单元、高效沟通的实用

### 一、说服的最终目的是让人心服口服

- 1、话说到心坎上，谁都会为你所动
- 2、见什么人说什么话，到什么山唱什么歌
- 3、顾全别人的脸面，别人才会给你脸面
- 4、在尊重的基础上，说话直指对方要害
- 5、叙述（增强说服力的首要方法）

### 二、用“玩笑”将不好说的话说出来

- 1、幽默的表达，就是别人听了感动舒服的话
- 2、对付挑衅，幽默是最好的回击方式
- 3、偶尔自嘲，是赢得好人缘的秘方
- 4、幽默话语打破对方的忧虑

### 三、迂回说服

- 1、运用“模糊”语言，让对方去悟
- 2、欲擒故纵，你也可反其道而行之
- 3、无声胜有声。适时沉默来表达态度
- 4、先提一个小要求，再一步步地加码

5、迎合对方，顺着对方说“是”

#### **四、说话不要太满**

- 1、批评别人要给人留脸给人台阶下
- 2、让对方觉得主意永远都是自己想出来的
- 3、巧妙示弱，让别人在不知不觉中就范
- 4、顺水推舟，给别人送一个大人情
- 5、注意身份地位，要看人下菜碟

#### **五、掌握说服定律，让对方无法说“NO”**

- 1、引导对方一步一步地说“YES”
- 2、一锤定音，选准目标就别犹豫
- 3、找到兴趣点，让对方愉快的答应
- 4、让对方觉得我们是坐在一条船上的
- 5、晓之以理，更重要的是动之以情

#### **六、规避禁忌，做优秀的沟通者**

- 1、说话要委婉，直来直去会“伤到自己”
- 2、胸怀宽阔一点，避免和对方争辩
- 3、开玩笑有分寸，玩笑过火会引“祸”上身
- 4、动口前先动脑，口无遮拦惹人恼
- 5、注重口德，不要用冷水浇灭别人说话的热情

#### **七、讨论（迅速融入的重要方式）**

- 1、讨论就是多人说话
- 2、不会提问就不是有效的讨论

3、讨论增强说服力

4、讨论是融入社会群体的好方法

八、汇报（让人快速背升的说话方式）

1、你一般怎样汇报？

2、什么情况下能用到汇报？

3、应该给客户汇报些什么？

4、为什么企业里上下级沟通存在误区？

5、会汇报的人晋升更快

## **第四单元：听比说更重要**

**一、有效倾听 5 层次**

**二、积极倾听 7 部位**

**三、重视倾听**

1、尊重对方说话

2、耐心聆听

3、适时学会提问

**四、沟通回应 4 风格**

1、体恤型回应

2、探索型回应

3、建议型回应

4、批判型回应

**五、垫子（缓解对话双方的紧张关系）**

1、听清对方提问的目的

2、加垫子缓冲一问一答的对抗性

## **六、迎合（创造良好的交谈氛围）**

1、迎合是引起对方共鸣的说话技巧

2、用迎合促成和谐相处的氛围

3、让对方自己扭转看法

## **七、情绪调节**

1、悲观情绪的调解方法

2、沮丧情绪的调解方法

3、紧张情绪的调解方法

4、愤怒情绪的调解方法

5、憎恨情绪的调解方法