

# 高效沟通及公关技巧

模块	学习活动介绍	时间分	教
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场 (客户方)</li> <li>• 破冰活动</li> <li>• 研讨公约</li> <li>• 课程介绍</li> <li>• 讨论：学员面临的挑战是什么？</li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容</li> <li>• 猜猜</li> <li>• 小组</li> </ul>
第一单元 沟通的基本概念	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以客为尊</li> <li>• 认同差异</li> <li>• 改变行为</li> <li>• 合作关系</li> <li>• 改变习惯</li> <li>• 事实对意见</li> <li>• 沟通心法</li> </ul>	45分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容</li> <li>• 引导</li> <li>• 个人</li> </ul>
第二单元 建立正向的跨部门合作氛围	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 小聪明式想法</li> <li>• 本能的反应</li> <li>• 本能反应的信号</li> <li>• 理性的介入</li> <li>• 成功跨部门合作的原则</li> <li>• 建立共同目标</li> <li>• 安全感的维护</li> <li>• 活动：选择一个无法合作的场景</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容</li> <li>• 引导</li> <li>• 小组</li> </ul>
第三单元 三脑合作，解决冲突	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 大脑的结构</li> <li>• 问句的形态</li> <li>• 三脑聆听技巧                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 事实</li> <li>- 情感</li> <li>- 意图</li> </ul> </li> <li>• 活动：冲突的沟通方式</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容</li> <li>• 引导</li> <li>• 个人</li> <li>• 工具</li> <li>• 划表</li> <li>• 角色</li> </ul>
第四单元 双赢目标，有效开场	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效跨部门合作的原则</li> <li>• 安全感的维护</li> <li>• 开放氛围的破坏者</li> <li>• 制定目标</li> <li>• 开场白-建立共同目标</li> <li>• 应对技巧</li> <li>• 活动：设计开场白</li> </ul>	105分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容</li> <li>• 引导</li> <li>• 个人</li> <li>• 角色</li> </ul>
第五单元 高效合作 - 勇气及尊重	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本能反应的处理</li> <li>• 攻击的原因</li> <li>• 逃避的原因</li> <li>• 勇气及尊重</li> <li>• 信念：1+1&gt;2</li> </ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容</li> <li>• 引导</li> <li>• 个人</li> <li>• 角色</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 错误行为 – 强烈信念</li> <li>• 工作合作的情境模拟 (可以定制化) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 状况一：提出请求</li> <li>- 状况二：拒绝请求</li> <li>- 状况三：表达不同意见</li> <li>- 状况四：接受建议、(批)评价</li> <li>- 状况五：称赞他人</li> </ul> </li> </ul>		
第六单元 公关基本观念	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公关的新定义</li> <li>• 为什么需要公关</li> <li>• 设计你的新形象</li> <li>• 成功的关键</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容</li> <li>• 引导</li> <li>• 个人</li> <li>• 角色</li> </ul>
第七单元 设计公关的表达	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 明确目标受众</li> <li>• 如何准备宣传材料</li> <li>• 如何应对媒体</li> <li>• 该说与不该说</li> <li>• 安全的仪态</li> </ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"> <li>内容</li> <li>工具</li> <li>小组</li> <li>问题</li> </ul>
第八单元 现场的表现	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公关启动前的检查清单</li> <li>• 如何把握触发时刻</li> <li>• 如何持续吸引镜头</li> <li>• 如何取得公关的效果</li> <li>• 如何准备好演讲</li> </ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"> <li>内容</li> <li>工具</li> <li>小组</li> <li>问题</li> </ul>
<p>休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时</p>			
<b>总课时长度</b>			<b>13</b>