
课程目标

沟通最大的问题在于，人们想当然地任务已经沟通了。—— 萧伯纳

关键对话不是一般的聊天，而是一种特殊的沟通状态，拥有三种特性：

1. 双方拥有不同的观点
2. 双方拥有强烈的情绪
3. 沟通中，拥有巨大的风险

一般人在关键对话的时候，会有三种反应：

1. 逃避关键谈话
4. 敢于面对，但处理不当
- 敢于面对，处理得当

这个课程的目的，就是帮助学员如何采取正确的方式来面对关键对话，成功创造优质的沟通成果。

[]			
教学方法	时间分	课程大纲	模块
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（沟通对象方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	课程导入
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 	30分	<ul style="list-style-type: none"> • 三个特征 • 三种反应 • 善于关键对话企业的优势 • 活动：沟通中碰到的挑战及问题 	第一单元 何谓关键对话
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 • 角色扮演 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 傻瓜式选择 • 成功的对话 • 明确沟通的目的 • 避免傻瓜式的选择 • 活动：明确过去失败的沟通案例，进行分析 	第二单元 掌握关键对话
<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论 • 角色扮演 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 从“心”开始，即审视你的内心 • 明确沟通的目的 • 避免傻瓜式的选择 • 如何处理对方的攻击 • 三种应对方式 • 活动：利用过去的失败案例，设计破局的开场 	第三单元 从“心”开始
<ul style="list-style-type: none"> 技巧说明 • 技巧展示 • 小组讨论 • 角色扮演 • 	120分	<ul style="list-style-type: none"> 目的：处理对方的情绪以提升满意度，并能在一次就找到根本的问题 • 三脑原理 • 探寻技巧 • 接受请求的流程 • 	第四单元 探询技巧 Explore
<ul style="list-style-type: none"> 技巧说明 • 技巧展示 • 小组讨论 • 角色扮演 • 	90分	<ul style="list-style-type: none"> 目的：帮助学员建立说服技巧的能力 • 想说与说出的差异 • 引导需求 • 最重要的说服技巧 - FAB • 活动：发展说词及角色扮演 • 	第五单元 说服技巧 coaX
6小时 30分		总课时长度	
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			