

通用系列——非职权影响力与有效沟通

课程背景：

职场中因工作原因经常需要跟其他同事、部门甚至公司配合，才能有效地推动一个项目，或完成销售业绩。很多时候我们会抱怨其他部门或人员的不配合，但其实很大程度上是因为没有了解非职权者的影响力及其沟通技巧。一个影响力强的人，在职场上是顺风顺水的。

学习收益：

- 1、深刻理解有效沟通的基础理论——尤哈里窗；
- 2、熟练掌握实施非职权者影响力的五步骤及其要点；
- 3、掌握影响力的原理和工具，能更好的进行因人而异的沟通；
- 4、通过练习让学员知己解彼，有的放矢，最终达到共赢的沟通目标。

适宜对象：

企业管理者、业务部门员工。

课程时长：

2天 12小时

课程大纲：

壹、前言：非职权影响力与有效沟通

- 1.1. 影响力的定义：运用力量以改变某个人的个性、理念认知和行为行动
- 1.2 影响力的构成 4 要素
- 1.3 有效沟通基础理论：尤哈里窗

二、尤哈里窗模型解读

2.1 解读尤哈里窗：4区3线

4大区间（公开区、未知区、隐秘区、盲目区）

3条沟通线（信息线、观点线、情绪线）

2.2 信息线：表达技术

(1) 告知：结构化呈现

(2) 探询：开放式提问

2.3 观点线：归纳技术

(1) 上堆：概念提取

(2) 下切：引申举证

2.4 情绪线：倾听技术

(1) 简单重复

(2) 反应式重复

三、施展非职权影响的五个步骤

3.1 厘清目标

(1) 区分主次目标

(2) 明确影响对象

(3) 准备筹码策略

3.2 分析利益相关人

(1) 列出所有利益人

(2) 区分利益人类型

◆ 操作者

◆ 协作者

◆ 检查者

◆ 决策者

(3) 辨析其他力量

3.3 挖掘需求

(1) 区分人的先天风格

◆ 分析型

◆ 表现型

◆ 驾驭型

◆ 亲和型

(2) 深度了解需求——PIN 模型

- ◆ P：立场
- ◆ I：利益
- ◆ N：需求

3.4 盘点筹码

- (1) 筹码的定义
- (2) 职场中常用 8 类筹码

3.5 影响策略

- (1) 策略一：类似与喜爱 Liking，又称为：信任式影响
- (2) 策略二：互利互惠 Reciprocity，又称交易式影响
- (3) 策略三：承诺责任 Consistency，又称：承诺式的影响
- (4) 策略四：社会认可 Social proof，又称为：社交式影响

四、场景演练

4.1 DISC 工具演练

- (1) 如何了解自己的类型
- (2) 如何识别他人的类型
- (3) 如何在知己解彼的基础上实现双赢的沟通

4.2 沟通演练

- (1) 如何说服对方支持己方工作
- (2) 如何取得对方领导的支持

五、课程总结