

职业经理人高效沟通与协作

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

国与国之间、厂商之间、企业与客户之间、客户与用户之间、人与人之间，沟通无处不在。尤其在经济领域里、商业世界中，一次高效的沟通，不仅能够成交客户、成就客户，为企业争取更大的利益，创造更大的价值，也能使客户与企业建立起紧密的战略合作伙伴关系，长期双赢、共赢。本课程基于商务沟通的基础理论，本着实战实效和实用为原则，结合行业特点，从沟通谈判最底层的逻辑最核心的知识谈起，设计一整套沟通能力提升知识体系，帮助学员在短时间内提升沟通，冲突应对等能力。同时，结合大量现场演练，进一步强化知识的运营，真正做到学以致用。

【课程收益】

- 提升交流效果
- 增强谈判能力
- 解决问题和冲突
- 建立良好人际关系
- 提升领导力

【课程特色】

- 个性化定制：培训机构通常会根据不同行业、组织或个人的需求进行定制化设计。课程内容和案例材料可以根据参训者的背景和目标进行调整，以提供更贴合实际的学习体验。
- 多样化教学方法：除了传统的课堂教学外，培训课程还会采用互动式教学方法，如小组讨论、团队项目、在线学习平台等，以激发参训者的积极性和主动性。
- 实用工具与技巧：培训课程通常会介绍一系列实用的工具和技巧，如有效倾听、提问技巧、非语言沟通等，以帮助参训者更好地表达自己、理解他人，并在商务谈判中取得更好的结果。
- 案例分析与经验分享：培训课程常常会引入真实案例进行分析和讨论，以便参训者能够从成功或失败的案例中学习经验教训，并应用到自己的实际情况中。

【课程对象】中基层管理者、营销/市场团队成员

【课程时间】2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、沟通的基础

1、沟通的定义和作用

- 沟通的定义及作用
- 什么是沟通
- 沟通的方式

2、沟通的类别

- 语言沟通与非语言沟通
- 正式沟通与非正式沟通
- 单向沟通与双向沟通
- 一对一沟通、一对多沟通、多对多沟通

3、沟通的重要性

- 沟通无处不在，无时不有
- 沟通与就业
- 沟通是成就一生的首要能力

4、沟通的原理

- 造成沟通障碍的原因

- 沟通的原理图
- 沟通中的三个变量

三、沟通不畅的主要原因

1、缺乏自信

- 沟通时的不自信
- 先入为主
- 准备不充分
- 没有耐心
- 时间仓促
- 记忆力欠佳

2、情绪不佳

- 未能控制好情缘
- 忽略他人的需求

3、条理不清

- 重点强调不足
- 条理不清楚

4、语言不通

- 方言 VS 普通话
- 中国人 VS 外国人

5、大脑过滤

- 脑外世界 VS 演绎世界

四、有效沟通技巧

1、完整的沟通过程

- 信息发送
- 信息接收
- 信息反馈

2、有效发送信息的技巧

- 倾听
- 陈述
- 询问

3、关键的沟通技巧

- 鼓励
- 重复
- 关键点记录
- 核查

4、有效反馈技巧

- 区分事实和猜测
- 关注具体易观察的行为
- 关注可能的改进
- 避免重语气措辞
- 处理情绪问题
- 对方可接受程度
- 分享想法和信息

五、高效提升商务沟通的方法

1、高效沟通的基本步骤

- 步骤一：事前准备

- 步骤二：确认需求
- 步骤三：阐述观点（介绍 FAB 原则与 BF 原则）
- 步骤四：处理异议
- 步骤五：达成协议
- 步骤六：共同实施

2、电话沟通技巧

- 接听、拨打电话的基本技巧
- 接听和拨打电话的程序
- 转达电话的技巧
- 应对特殊事件的技巧

六、向上与向下沟通的技巧

1.怎样与领导进行沟通

- 向领导请示汇报的程序和要点
- 与各种性格的领导打交道技巧
- 说服领导的技巧

案例分析：上行下效

2、怎样与属下进行沟通

- 下达命令的技巧
- 赞扬部下的技巧
- 批评部下的方法
- 同理心倾听—沟通要在乎

案例分享：杜月笙的规矩

七、对客沟通与会议技巧

1、对待客户的技巧

- 如何使用接近语言
- 接近客户的技巧
- 互动练习：送人玫瑰，手留余香
- 客户投诉异议的处理

视频分享：《溱心风暴》节选