

《把你的主张销售给我-高效沟通与合作》

主讲：王刚

【课程背景】

我们每天都在沟通，人际沟通早已不是一个新鲜的话题，但我们却发现依然有很多时候人际沟通效率阻碍了我们的沟通目标达成：来到一个新环境，如何快速给人留下好印象？如何在没有职权影响力或缺乏资源的时候，激发团队协作？如何针对团队成员、合作伙伴的不同性格，采取与之相适应的交流沟通模式？这些困扰都源自真实的职场，学会沟通，赢得人生。

【课程收益】

1. 建立主动沟通的思维意识；
2. 掌握有效管理沟通策略与方法；
3. 演练管理中具体的沟通技巧；
4. 培养有效沟通的行为习惯

【课程特色】

1. 内容干货多。课程中涉及的方法论、工具、案例等都是真实发生，经专业萃取验证后获得。
2. 教学手段丰富有效。课程综合使用了多种教学手段，兼顾了不同水平的销售顾问认知能力。

【课程对象】所有职场人士、对提高沟通效果有兴趣的人等

【课程时间】2天（6小时/天）

【课程大纲】

第一章、沟通技巧总论

- 盘点你的工作
- 澄清几个与沟通有关的常见误会

一、组织常见的沟通问题

1. 纵向沟通不畅
 - 权力与地位
 - 价值观不同
 - 资源的有限性

2. 横向沟通不畅

- 制度与流程的缺陷
- 目标不一致
- 人格特质
- 缺乏信任
- 信息不对称

3. 跨部门沟通的最终目的

- 课堂游戏：多赢
- 共赢 or 公平

二、沟通的定义（模型、目的、本质）

三、主动沟通，把你的想法销售给其他人

1. 沟通的方式（语言、非语言）
2. 沟通的时机
3. 沟通的对象
4. 沟通中的障碍（内在、外在）
 - 案例分析：父与子的对话（之一）

第二章、有效沟通的基本步骤

一、沟通前的准备：设定自己的目标

1. 顶线目标
2. 底线目标
3. 现实目标

二、人际沟通的先决条件：用别人喜欢的方式而不是你习惯的方式与他人沟通

三、人际沟通的步骤-把主张“销售”给他人

1. 建立信任
2. 了解对方观点与立场和期待的价值
 - 不同人眼中的价值
 - 价值 = 他人的需要内容 + 他人可接受的形式
3. 发表自己的观点与立场和能提供的价值
 - 如何发表你的想法？
4. 处理异议，探讨合作方案
 - 从“不”到“是”的说服技巧
5. 确认行动计划

四、人际沟通中基本技巧——望、闻、问、切

第三章、怎样有效地接受信息

一、张开你的眼睛—观察技巧

1. 观察技巧-面部表情
2. 观察技巧-肢体语言

二、打开你的耳朵—倾听技巧

- 案例分析：父与子的对话（之二）

1. 倾听的重要性

- 课堂练习：良好的倾听技巧—商店打烊时

2. 造成无效地“听”的几种常见原因

- 提前判断 ……
- 想得太多 ……
- 太快地做结论 ……
- 瞎琢磨 ……
- 注意力不够 ……

3. 如何进行有效的倾听

- 专心倾听，能动理解
- 忽略方式，注意内容
- 读懂言外之意

三、同理心

第四章、怎样有效的反馈信息？

一、说的艺术—表达技巧

1. 怎么说的比说了什么要重要得多

- 1) 选择“说”的环境
- 2) 选择“说”的时机
- 3) 选择“说”的内容
- 4) 注意“说”的对象

- 课堂练习：沟通中多余的那句话

2. 工作中的有效表达技巧

- 课堂游戏：一线生机

二、说的艺术—提问技巧

1. 提问技巧：漏斗式

2. 问题的类型

3. 让对方有话可谈

第五章、360°高效沟通

- 我有这些困惑吗？

一、对上沟通

1. 来自上司的障碍
2. 对上沟通常见问题
3. 有效与上司沟通的原则
4. 对上沟通的策略
5. 接受上司交代的任务
6. 汇报工作的 SSA 程序
7. 加强非正式沟通

二、与不同性格的同事沟通

1. 控制型
2. 互动型
3. 实事求是型

三、谈判——沟通的一种高级表现形式