
《高效沟通》

高云鹏 老师

课程概述

课程基于日常实战场景开发，以提升职场、商业沟通表达能力与技巧为出发点，结合心理学、谈判学、公关关系学、教练技术等多学科知识体系，全方位解析沟通表达本质，针对工作中常见的客户沟通、上下级沟通、跨部门沟通等实战内容进行剖析，传授实战技巧，将理论与实战应用完美结合。

通过大量现场实战训练，可以让学员从思想上转变沟通理念，快速掌握沟通表达技能与方法，指导工作实践，提升沟通效率与工作效能，实现业绩倍增。同时可以让参训人员增强沟通自信、充满激情，改善人际关系，通过沟通表达能力的提升，推进解决问题能力的提升，增进团队合作，增进部门间的协同与配合，推动企业目标达成。

课程纲要

一、课程导入

- 1、痛点寻找：我们会好好说话吗？
沟通表达是思考的外化，寻找沟通短板背后的原因
- 2、了解你的沟通对象：DISC 人格分析在沟通中的实战应用（不同类型对象的沟通技巧）
 - ◆ 互动游戏：解读你的沟通对象
- 3、沟通的情绪管理
 - 1/解析情绪密码
 - 2/沟通中的“是”与“非”
 - 3/重新解读“事”与“情”
 - 4/沟通中最烂的借口是什么

二、沟通技术

- 1、How to listen 聆听的技巧：学会聆听。3F 聆听法则
 - ◆ 互动游戏：沟通中，你听到了什么？
- 2、How to ask 提问的技巧：开放式与封闭式提问/一针见血的提问模型
 - ◆ 实战练习：工作中，如何问到你想要的答案

3、How to speak 沟通表达中的“话语权力”体系

4、沟通技术：

1/权力在双方，平等下的双赢游戏

2/同理心下，学会换位思考

◆ *理论体验：将心比心有多难*

3/“沟通河流理论”的应用，化解沟通鸿沟

◆ *互动练习：如何将复杂的技术名词转化成非专业人士能听懂的语言*

5、说服技术：

◆ *现场互动：沉船实验，检测你的“说服力”*

1/权力在对方，寻求认同、接纳、改变

2/维护自身利益与观点，是人类天性（说服的难点）

3/如何寻找利益点、切入点

三、如何实现与客户的高效沟通

1、读懂你的客户

1/客户需求的深入洞察

2/沟通自信的建立

3/如何正确解读我们与客户的关系

2、如何实现与陌生客户的破冰沟通

1/客户拜访前的准备

2/破冰常用的五条战术

3/第一印象的 3D 打造法则

3、如何通过沟通，与客户建立信任

1/“三脑原理”：从心理学视角，解析“信任”

2/信任的三种形式：基于权威的信任、基于理解的信任、基于认同的信任

3/建立信任的四大要素：言语真诚、做事扎实、相处愉快、担负责任

4/销售精英征服客户的三种必杀技

4、如何向客户成功推介产品/项目

产品推销实战技法：FABE

- ◆ 实战演练：如何通过结构化表达正确与客户沟通产品

5、谈判管理精要

1/ 谈判思路准备

2/ 五种高效谈判策略

3/ 谈判制胜的核心技巧

- ◆ 实战模拟：实景谈判模拟

四、如何实现上下级间的高效沟通

1、重新塑造与领导的相处关系与沟通模式

1/ 设身处地，了解上司的处境，知悉上司的工作目标，并理解上司对你的期望

2/ 如何接受上司布置的任务

- ◆ 互动游戏：从撕纸游戏，看任务的布置与接收

3/ 如何向上司做计划部署汇报，如何让上司接受你的新想法

4/ 工作中遇到困难或中出现了纰漏或重大失误，如何进行汇报和解决

2、如何与下属沟通更顺畅

1/ 90 后的管理思考

2/ 如何通过沟通实现效能提升

3/ 正确的表扬与批评

五、如何实现高效的跨部门沟通与协同配合

1、跨部门沟通的障碍

1/ 跨部门沟通为何这么难/跨部门沟通的障碍（主观障碍/客观障碍）

2/ 跨部门沟通壁垒的本质与破解

- ◆ 互动思考：重新理解沟通中的观点

2、如何才能建立良性沟通模型

1/ 共同利益体的建立

2/ 目的的表达与信息接收反馈

3/ 互信的建立

4/共识的确认

5/推进与达成

3、跨部门沟通实战技巧

1/高效的会议沟通技巧

2/六种沟通“套路”帮你降低跨部门沟通的阻力

3/如何避免冲突的发生与矛盾化解

4/如何合理的拒绝他人的要求