

粘性沟通，掌握你的关键对话

1.1.培训对象

需要进行高效能沟通的技术人员、中基层管理人员

1.2.课程背景

你一定遇到过下列情况：向上司提出你的精心设计方案，却被泼了一头冷水；要求下属加班，下属以沉默相对抗；跨部门沟通协调，对方推脱狡辩；想和客户交流，久久不能推进。当遇到这些情况时，你是沉默以对，还是尖刻批评，抑或是拍案而起？别灰心丧气，因为大部分人和你一样，在面对难以解决却会对生活产生重大影响的“关键时刻”，不是张口结舌不知如何应对，就是以强硬的方式解决，结果在对方心里留下不愉快的阴影。

现在你不用烦恼了，我们将帮助你以四两拨千斤的方式，利用各种沟通技巧，解决工作中难以应对的各种难题，成就无往不利的事业并拥有更快乐的人生。本课程将剖析人们在沟通上常见的盲点，并提供许多立竿见影的谈话、倾听、行动技巧，辅以丰富的案例分析和沟通游戏的方式，帮助学员快速掌握这些技巧。

说的切中要点，让对方清楚地知道你的看法，是一种能力；说的圆满得体，让对方自动反省，是一种智慧。

1.3.课程收益

(1) 课堂实战、将知识内化为能力：

- 学会在关键对话中高效能沟通的 7 步技巧
- 掌握一举打破沟通困局的四大沟通模式
- 学会通过交谈获取你想要的任何信息
- 成为懂得说话，会带团队的高手
- 熟练运用向上、向下、跨部门、对客户等的沟通技术

(2) 将课程固化为结果：

- 课上帮助学员解决提供案例

1.4.课程时间

1-2 天 (6 小时/天)

1.5.课程特色

- (1) 实用---以关键对话为主线，询问术、四大沟通模型为支撑，以实用的汇报技术为指导，

切实解决学员问题。

(2) 实战---现场案例提取，解决学员实际问题。

(3) 实效---实效的考核比赛，学习内容有效的在学员身上得到落地成果展现。

1.6.课程结构



1.7.课程大纲

第一天课程内容：

第一单元 从“心”开始，如何把握对话目标

第1章 通过对话获得什么

- 关注你的真实目的（1T3W 法）
- 拒绝“傻瓜式”选择（对比说明法）
- 案例讨论

第二单元 注意观察，如何判断对话氛围是否安全

第2章 对话氛围的关注

- 双路处理，留意对话气氛（两注意三识别）
- 营造对话安全氛围的五易模型
- 案例分析

第3章 对话失去安全感的信号识别

- 沉默（掩饰、逃避、退缩）
- 暴力（控制、贴标签、识别）
- 体态秘语，肢体语言信号

- 案例讲解

第4章 了解自己应对失控对话的处理方式

第三单元 保证安全，如何让对方畅所欲言

第5章 让给对方畅所欲言的三步保障

- 安全危机出现的征兆
- 暂停对话、营造安全、返回对话的技巧

第6章 暂停对话后如何营造安全的三种应对技巧

- 案例分析
- 在必要时向对方道歉
- 利用对比法消除对方的误解
 - 对比法的掌握
 - 对比法的注意事项
 - 使用与练习
- 创建共同目的的四步法（当和对方目的不一致时）
 - 积极寻找共同目的
 - 识别策略背后的目的
 - 开发共同目的
 - 和对方共同构思新策略
 - 案例讨论

第四单元 控制想法，如何在愤怒、恐惧或受伤的情况下展开对话

第7章 情绪的由来与控制

- 情绪的产生
- 行为方式模型
- 情绪管理

第8章 控制想法的技巧

- 想法是我们判断事物的基础
- 如何关注你的行为表现
- 如何确定行为背后的感受
- 如何分析感受背后的想法
- 如何寻找想法背后的事实

第9章 改变主观臆断的四问法

- 三种常见主观臆断想法：受害者、大反派、无助者

- 四问法改变主观臆断

第五单元 陈述观点，如何循循善诱而非独断专行

第10章 综合陈述五步法

- 如何分享争议性观点
- 综合陈述五步法表达令人不快的内容
 - 如何分享观点
 - 如何说出想法
 - 如何征询对方观点
 - 如何做试探表述
 - 如何鼓励行动
- 争论自己坚信的观点（三刀切）
 - 增强说服力的魔术公式

第六单元 了解动机，如何帮助对方走出沉默或暴力状态

第11章 用心听听他们在讲什么

- 倾听的态度准备
- 沉默或暴力状态下倾听的技术分析
- 四种有效的倾听技术
 - 如何询问观点
 - 如何确认感受
 - 如何重新描述
 - 如何主动引导
- 超级询问术——如何通过谈话获取你想要的任何信息（该部分 0.5 天）
 - 改变你思维方式
 - 如何打开话头的训练
 - 优秀询问的特点
 - 询问的集中类型
- 分享观点的成功三法

第七单元 开始行动，如何把关键对话转变成行动和结果

第12章 如何决策

- 决策的“四式”
- 决策中要关注的“四人”

第13章 如何执行

- 执行的 PDTC 法

第14章 不懂说话，你怎么带团队（激励、鼓励）

课程设计/培训 表达力教练 曹茜