

《三维高情商沟通》

怎么说比说什么重要；有效果比有道理重要

培训师：冯颂阳 24年培训经验/复旦大学经济法学士/《哈佛商业评论》博王/专者四本

职业经历：农夫山泉(快消)养生堂(保健)法国达能(食品)法国娇兰(美妆)德国黛安芬(服装)

擅长：领导力/管理技能/职业化/沟通与性格分析

时长：1天（6小时/天）

人数：不超过60人效果最佳，6-8人/组为宜

形式：理论讲解/实例解析/提问互动/角色扮演/教练引导/分组讨论/视频学习/测评及解析

流程：课前调研 + 课中训练并交付工具包 + 课后答疑或辅导，使培训真正落地

本课程适合哪些人来听？

- 在清晰表达、有效倾听、说服他人方面力不从心，想要得到提升的人
- 感觉自己说话抓不住要点、不能有效组织语言，难以快速、简洁、顺畅地表达自己的人
- 没有接受过系统的表达、倾听、说服等沟通训练的人
- 跟上司沟通不顺畅、希望快速改善的人
- 希望提升自己的人际沟通敏感性的人

课程优势：

从沟通基础技巧和原则到对上、平级、对下三维沟通，系统介绍各种场景下的沟通方法，覆盖面广，实用性强，短时间内实现最大收益。

课程大纲：

引子 沟通概论

沟通，职场永恒的问题

判断沟通效果的标准：不是你说了什么，而是对方听到什么

职业工作者沟通基本原则

□ 有效果比有道理重要

□ 怎么说比说什么重要

信息的设计：以对方“能听”的，而不是你“想说”的方式来说

第一单元 沟通的基础技巧与策略

一、表达三技巧

□1、有效信息

何谓有效信息

信息的冗余和多余

□2、精确表达

精确具体的表达

提纲挈领，删除多余累赘的字

□3、总起分述

学会从结论说起

分类归组，逻辑递进

先总结后具体，先框架后细节，先结论后原因，先结果后论证

、说服与倾听

1、说服他人的要点

2、听的五种级别

不是听他的话，而是听他的心情，听他没说出来的

3、倾听的大敌

4、讨论/辩论的最佳心态；提出意见的最好方法

第二单元 对上沟通技巧

1、上司完全可以是个天使

案例：遭遇嗜甜老板，怎么办？

2、与上司相处的基本哲学

3、告知的重要性

4、当上司发生变化

5、与上司意见不一致怎么办？

听话本身就是能力。

第三单元 平级跨团队沟通技巧

工作，与其说是一种任务，不如说是人际交流。

一、关于沟通合作的两个基本问题

1、良好的沟通是否意味着意见一致？

2、良好的合作是否意味着不冲突？

二、表达的偏差和理解的偏差

1、我们总是高估自己的表达能力，同时也高估对方的理解能力

2、我们总是高估他人对自己的伤害，低估自己对别人的伤害

三、建设性地处理冲突：“三要三不要”

1、三不要：

不要假想敌，不要人为地激化冲突，不要用别人的错误惩罚自己；

2、三要：

要友善，要坦白而不带威胁地表达感受，要表示遗憾而不是充满敌意。

冲突案例讨论：张燕和王继

第四单元 对下及对外沟通技巧

一、对下：与下属的沟通

1.分配任务要细致、准确、确保清晰传达

2.分配任务四要点：

(1) 照顾到不同类型的员工

(2) 考虑员工对工作的熟悉程度

(3) 不同员工的个性特征和沟通风格

(4) 给员工提问的机会

3.怎么应对总是听不明白任务的员工？

4.怎么处理员工的不同意见

5. 如何批评员工：不带倾向的说话方式

责备的三种方式

二、 对外：与客户沟通

- 1、调整焦点
- 2、避免扳机字眼

结语：良好的沟通能力，是职场必需，是领导能力的体现。

课程提供的工具包 3 项：

- 表达的三个技巧
- 倾听的五种级别
- 与上司相处的五个原则