

---

## 《让沟通更高效—引导式沟通技巧》

---

### 培训目标

- 建立主动服务的意识，掌握引导沟通的技巧，减少对内对外的沟通矛盾；
- 管理好对方的期望值，提升学员自身沟通的影响力和实施主体的执行力；
- 管理好双方情绪，快速定位问题，达成目标一致，提升沟通效率。

### 培训时间

2天

### 培训对象

新进员工

### 课程纲要

#### 一、沟通过程中的常见误区以及自我定位

- 头脑风暴：如果换做是你，你愿意和什么特点的同事沟通
- 工作中“沟而不通”的常见表现
  - ◇ 各自立场坚定，沟通前硝烟弥漫
  - ◇ 彼此貌合神离，沟通中各怀鬼胎
  - ◇ 互不总结复盘，沟通后重蹈覆辙
- 请思考：过往和其他部门同事沟通过程中，是否出现了上述的现象
- 沟通的质量究竟与下面哪项因素关系最为密切
  - ◇ 沟通时长
  - ◇ 语音语调

- ◇ 礼貌用语
- ◇ 问题解决与否
- ◇ 主动服务意识
- 高效沟通的 C—NPE 模型
- ◇ 站在对方的角度
- ◇ 紧扣对方的需求
- ◇ 提供问题解决建议
- ◇ 体察管理双方的情绪
- 问题研讨：我和相关同事的业务沟通完全是按照流程的要求来进行的，为什么对方总是不配合？

## 二、实际工作中让沟通充满温度的技巧运用

- 需避免的雷区—沟通过程中的“忌语”
- ◇ 你应该……
- ◇ 你可能不明白……
- ◇ 这方面不归我们负责……
- ◇ 我们部门的业务流程是这样的……
- ◇ ……
- 小组研讨：如果对方提出的要求超出了你的能力范围，如何应对
- 三种经典的引导式沟通策略
- ◇ 以我为主—减少对立，减少指责
- ◇ 反话正说—用你的正面思维影响和引导对方

- ◇ 趋利避害—做一个**有说服力和影响力**的人
- 建立融洽**关系的沟通技巧**
- ◇ **同理心表达**—核心在于理解的**内容**
- ◇ **FFC**—**让对方瞬间建立成就感的说话方式**
- **情境演练：根据背景案例，运用引导式技巧进行一对一的沟通训练**

### 三、沟通产生情绪时的应对思路与技巧

- **对方的异议与不满的来源**
- ◇ **问题的解决**
- ◇ **情绪的发泄**
- **清晰对方沟通的要求和需求的区别**
- ◇ **对方的要求和需求的关系是什么**
- ◇ **需求挖掘过程中的倾听技巧**
- ◇ **全面了解对方需求的提问技巧**
- **沟通出现矛盾时的处理应对流程**
- ◇ **倾听回应**
- ◇ **定位问题**
- ◇ **提供建议**
- ◇ **达成共识**
- **视频分享：这名员工前后两段的沟通有何不同，对你有什么启发**

### 四、课程总结与答疑