

激发行动 成就卓越

非职权影响力

主讲老师：丁云峰

【课程收益】

- 激发提升个人影响力的意愿；
- 掌握通过互惠原则进行有效说服的原理；
- 掌握通过喜好原则快速提升亲和力的方法；
- 掌握通过社会认同原则有效引导对方做出决定的策略；
- 掌握通过承诺与一致原则激发行为的方法；
- 系统掌握塑造非职权影响的沟通五步法。

【课程特色】

实战，一线经验；实用，学之能用；实效，立竿见影。

有用，工具落地；有趣，课堂活跃；有料，案例丰富。

【课程对象】

企业管理者、行政负责人、营销负责人、HR 负责人、客服负责人、储备干部、业务骨干

【课程时间】 1 天（6 小时/天）

【课程大纲】

一、如何认识影响力？

1、认识影响力

- 影响力的定义
- 影响力的价值
- 权力影响力和非职权影响力

2、影响力的行为心理学原理

- “刺激—触发”特征

3、决定日常行为的两种模式

- 捷径模式：我们的大脑喜欢走捷径
- 对比模式：对比会产生错觉

案例解析：2 倍价格的绿宝石是如何卖出的？

4、激发是非职权影响力的关键

- 情绪在非职位影响力中的作用
- 欣赏是非职位影响力的核心
- 信任是非职位影响力的基础

二、影响力的四个策略——互惠互利

1、互惠的心理学基础

- 负债感
- 感恩图报

2、互惠的社会学意义

- 建立人际关系网络
- 形成社会默认规范
- 产生劳动分工与商品交换

2、互惠的行为特点

- 互惠原理具有压倒性的力量
- 互惠不受主体态度影响
- 互惠原理引起不公平的交换

3、拒绝-撤退——强大的互惠武器

- 拒绝-撤退实施流程
- 拒绝-撤退实施注意事项
- 拒绝-撤退策略的三个基础：内疚感、责任感、满意

4、“互惠”的甄别与反思——拒绝别有目的帮助

小组讨论：1、在日常生活中碰到哪些“互惠”事例？

2、我们在工作中如何运用这一原理？

三、影响力的四个策略——营造喜爱

1、喜好的心理学基础

- 人们乐于答应自己认识和喜欢的人提出的要求
- 光环效应

2、让人喜欢的五个因素与应用策略

- 外表魅力：衣着与打扮
- 相似性：肢体语言、兴趣爱好、价值观
- 关联：广告商的关联策略
- 恭维：如何迎合别人的谈话
- 接触与合作：进入同一战线

3、“喜好”的甄别与反思——警惕过度的好感

- 小组讨论：1、在日常生活中碰到哪些“喜好”相关事例？
2、我们在工作中如何运用这一原理？

四、影响力的四个策略——社会认同

1、社会认同的心理学基础

- 榜样的力量
- 从众心理

2、社会认同的最佳条件

- 不确定感：当我们不知道如何做才最好时
- 从众：当最佳做法的证据来自大量其他人时
- 相似性：当证据来自跟我们类似的人时

3、“社会认同”的甄别与反思——学会独立思考

- 小组讨论：1、在日常生活中碰到哪些“社会认同”相关事例？
2、我们在工作中如何运用这一原理？

五、影响力的四个策略——承诺与一致

1、承诺与一致的心理学基础

- 人人希望言行一致
- 习惯的力量

2、让承诺更有力的五个方法

- 付诸行动
- 公之于众
- 得来不易
- 发自内心
- 适时提醒

3、“承诺与一致”的甄别与反思——假如一起从头再来我还会这么做吗？

- 小组讨论：1、在日常生活中碰到哪些“承诺与一致”相关事例？
2、我们在工作中如何运用这一原理？

六、塑造非职权影响力的沟通五步法

1、第一步：营造氛围

- 有意识的使用肢体语言

- 小心使用术语
- 维护自尊，加强自信
- 坦诚自我感觉或示弱

2、第二步：探寻观点

- 沟通漏斗
- 使用开放式问题，结合封闭式问题
- 使用引导式问题来切入特定的方向
- 一次只问一个问题
- 使用提问的方式来提供建议
- 永远不用反问句

3、第三步：同理心诊断

- 积极聆听的障碍
- 聆听的7个好习惯
- 自传式回应
- 自传式回应不适合的情况

4、第四步：处理冲突

- 冲突处理技术三步曲
- 找到异议
- 找到异议的根源
- 处理异议——解决冲突的5种方式

5、第五步：达成一致

- 双赢思维——人际关系的五种思维模式
- 成功的三个层次
- 融合流程

现场演练：运用“融合流程”寻找第三方案