

组训必听的一堂沟通/激励课

NLP 超级沟通 & 激励技术

主讲：朱天佑导师

【课程背景】

组训，是保险公司基层营业单位的重要经营管理者！

良好的沟通和激励能力既能提升组训经营管理素养，更是对组训岗位能力的要求。因此，掌握基于组训工作场景的专业沟通和激励技术尤为重要！

NLP 超级沟通 & 激励技术从心理学与行为学角度入手，深度结合保险组训的工作场景，从原理、模型及技巧等维度帮助组训深度剖析沟通和激励技术，快速提升沟通和激励能力令其像鱼儿一样畅游于职场的大海，提升工作效率和绩效。

NLP 是神经语言程序学(Neuro-Linguistic Programming)的英文缩写，源于 1970 年的美国，是一门用“语言”来改变身心状态的实用学问，它研究如何提高大脑的运作效率从脑、心、腹三个维度去认识人和影响人。现已风靡全球，成为管理、营销、人际沟通及家庭关系领域顶礼膜拜的“圣经”。

【课程目标】

- 1、学习 NLP 相关工具和技巧，掌握破译人性密码的钥匙；
- 2、建立正确的沟通和激励思维、理念；
- 3、掌握高效基于基层保险营销管理场景的沟通和激励技巧；
- 4、成为善沟通，有魅力、有影响力的组训。

【课程特色】

- 1、专业：全球 500 强数十年实践检验、论证
- 2、实战：中国本土保险公司实地操刀运作，积累大量一手经验
- 3、有效：重方法、重工具、重实操，是技术的系统运用，非理论灌输

【参训人员】

公司指定组训

【课程时间】

1—2 天（6 小时/天）

【课程大纲】

第一讲：是什么成就了卓越沟通、激励者？

一、什么是高效沟通和激励？

- 1、共鸣
- 2、共情
- 3、共振
- 4、有效果

二、如何运用身心系统实现高效沟通？

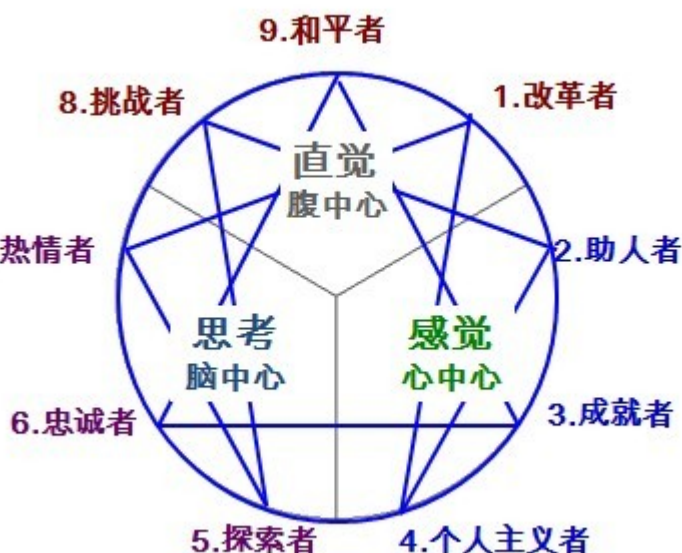
- 1、外感官
- 2、内感官
- 3、意识
- 4、潜意识
- 5、EMBA

三、卓越组训必修课——NLP 超级

- 1、从心理学与行为学角度破解如何
- 2、NLP 与超级沟通 & 激励

【工具】沟通、激励机制；五大感官

第二讲：建立沟通的正确思维



一、认识沟通

1、沟通的基本步骤（沟通模型介绍）

2、有效沟通关键定义的四要素：

- 1) 双向
- 2) 有明确目标
- 3) 可以达成共同协议
- 4) 内容包括：信息、思想和情感

3、“中国式沟通”异于西方的特色

- 1) “随便”的沟通哲学案例：中国式“随便”
- 2) 面子文化对沟通的影响
- 3) 投石问路与废话利用

【案例】今天你“吃了”吗？

4、职场沟通常见的障碍分析

- 1) 发送者的障碍
- 2) 接收者的障碍
- 3) 信息及传播方式的障碍

5、沟通的正确理念——学会用“心”沟通

- 1) 同理心
- 2) 包容心
- 3) 善心
- 4) 诚心
- 5) 平常心

沟通的白金法则：己所不欲，勿施于人；他人所欲，施之与人

【视频】初中同学会（《爱情公寓》陈美嘉/吕子乔）

第三讲：有效沟通的必备技巧

技巧一：微笑就是最佳“通行证”

- 1、让微笑存在于每一个沟通的细节中
- 2、对方就是你的镜子，你主动先笑，对方也会笑

【视频】《隐婚男女》（陈奕迅、刘若英）

技巧二：赞美就是最好的润滑剂

- 1、直接赞美的核心技巧
- 2、间接赞美的方法（有时候要假装听不懂）

【视频】连环计

技巧三：用“心”聆听比说更重要

1、有效聆听“五步法”：

开放性的倾听—厘清问题所在（情绪控制）—表达同理心—提供可能的建议

情绪控制：不要在意别人说话的方式，要在意别人说话的内容

技巧四：表达清楚，逻辑结构化

- 1、金字塔原理：先整体，后局部
- 2、KISS 原则：Keep it short and simple
- 3、开放心态：求同存异
- 4、SPFTEN 原则（点头—微笑—记笔记）
- 5、利益驱动：我谈话的内容是对你有好处、有价值的
- 6、到什么山头唱什么歌：知己知彼，因人而异

7、不同类型伙伴的沟通艺术

【案例】智激美猴王

技巧五：反馈是一种艺术

- 1、正面反馈
- 2、建设性反馈
- 3、负面反馈
- 4、无反馈

【团队游戏】急速 60 秒

第四讲：沟通技巧应用实操

一、如何与上级沟通

- 1、给领导面子
- 2、主动报告工作进度
- 3、对领导有问必答
- 4、毫无怨言地接受上级布置的任务——服从

【案例】一张被放大了 10000 倍的照片

- 5、敢于“委屈”，敢于承担责任
- 6、主动改善工作绩效
- 7、学会合理的坚持
- 8、注重学习，举一反三

【角色扮演】营服经理与小林老师

二、如何进行平级、跨部门沟通

【案例】大伟的烦恼

- 1、平级沟通的技巧：同理心
(引导为王“赢”方法，换位沟通“赢”人心)
- 2、跨部门沟通的成功要素：
 - 1) 平行同事间要注意交往礼节和人际关系（面子第一，道理第二）
 - 2) 谦让 + 体谅（高标处事，低调做人）
 - 3) 主动：“我为人人”才能“人人为我”（服务意识与换位思考）
- 3、如何与伙伴沟通
 - 1) 苏格拉底提问法（所有的答案都在问题里，伙伴的反馈都在引导中）

【视频】买房奇遇记

【案例】阿拉斯加的爱斯基摩人

- 2) 斟酌分寸（不要因为你所需要的结果，而随意给伙伴施加压力）

【案例】扁鹊见蔡桓公

- 3) 双赢思维

【案例】把梳子卖给和尚

第五讲：有效激励的应用技巧

一、激励一定有前提

- 1、“经济人”与胡萝卜加大棒式激励
- 2、“社会人”与感情投资式激励
- 3、“自动人”与自我实现式激励
- 4、“复杂人”与情景式激励

小结：人性观对激励观的启示

二、激励一定有规律

- 1、为有源头活水来
- 2、还未得到的是最好的
- 3、不患寡、而患不均
- 4、态度决定一切
- 5、当前员工激励的几大心理误区

三、激励基本理论及应用

- 1、马斯洛层次需求理论
- 2、赫兹伯格的双因素理论
- 3、亚当斯的公平理论
- 4、海德的归因理论
- 5、麦克莱蓝的激励需求理论
- 6、福鲁姆的期望理论
- 7、斯金纳的强化理论
- 8、亚当斯的挫折理论

四、激励总会有方法

- 1、前景式激励法
- 2、关爱式激励法
- 3、竞争式激励法
- 4、尊重式激励法
- 5、工作环境激励法

五、让人人都积极

- 1、差异化激励
- 2、新经济背景下三"高"员工的激励
- 3、团队激励的四大原理
- 4、总结与思考

第六讲：不同场景沟通及激励要点

一、公众

- 1、早会
- 2、培训
- 3、业务推动
- 4、两会
- 5、团康活动

二、一对一

- 1、辅导
- 2、陪访
- 3、训练
- 4、面谈

Q & A 、课程总结