

# 《高效沟通与问题解决》

## 课程目标：

旨在解决不会沟通和无效沟通的问题，帮助学员学会达成有效沟通的关键点，提升学员在沟通中影响有抱怨、有疑问、有抵抗的客户从而解决问题的能力，课程同时提供三个在沟通中解决问题的工具，让沟通变得高效而有力。

## 培训时长：

6 小时

## 培训对象：

渴望提高沟通能力的人员

## 课程大纲：

### 一、重新认识沟通

#### 1、沟通的误区

##### 1) 什么是真正的沟通

——撕纸游戏说明了什么

##### 2) 什么是高效的沟通

——有效沟通的四个维度

### 二、站在听者的角度体会“听觉的秘密”

## 1、听觉的秘密

1) 互动游戏：听音辨情

2) 分享：久远记忆中的听觉心锚

## 2、先“声”夺人，让听者动心

——你的声音是什么样子的？

——音貌的重要性

——用语气拉近距离

——贮备好莲花再开口

## 三、沟通从哪里开始

### 1、用“寒暄”敲窗

1) 寒暄是拉近距离的最佳时机

——寒暄不是没话找话说

——寒暄不是应付

——寒暄能避免尬聊

——寒暄是冷启动的利器

2) 寒暄说什么

——表达见面的心情

——随口的赞美

——真诚的感谢

——眼前的环境

——感叹时间和经历

## 2、用“设问”开门

### 1) 沟通从设问开始

——问题就是答案

——封闭式提问、开放式提问

## 3、从“倾听”启步

### 1) 同理倾听的价值

——用身体语言来表达倾听的含义

——同理倾听姿态与眼神训练

### 2) 做个会听的沟通者

——听出情绪

——听出心意

## 四、沟通的两大原则与四个窗口

### 1、用别人喜欢的方式说自己想说的话

- 1) 防止双向沟通变单项沟通
- 2) 了解不同性格的人对沟通的需要
- 3) 如何与不同性格的人沟通

## 2、只点头不摇头不说“NO”

- 1) 建立正确的回应心理
- 2) 应答的艺术
- 3) 沟通中的回应训练

## 3、沟通与约哈里窗口

- 1) 认识约哈里窗口在沟通中的意义
- 2) 欲言又止还是畅所欲言由什么决定？
- 3) 天知地知、你知我知
- 4) 利用窗口突破关系的秘密

## 五、沟通中的技巧与艺术

- 1、学会赞美，消除抵挡
- 2、优化命令式口吻
- 3、以理服人也要有笑脸
- 4、温婉拒绝真诚建议

5、积极的行动才能消除对方隐藏的不满

## 六、提升在沟通中解决问题的能力

1、如何取得沟通的实质性进展

1) 设置沟通的三级目标

2) 接纳对方的不满情绪

3) 欢迎对方提出疑问

4) 直接询问对方的态度

2、对方有抱怨情绪如何沟通

1) 建立抱怨者应对心态

2) 明确沟通的原则和目的

3) 使用化解抱怨的工具

3、如何与怀疑者沟通

1) 为什么会有怀疑者

2) 如何取得对方信任

3) 使用消除怀疑的工具--点头法

——是一个分段处理情绪和问题的沟通方法

4、如何与抵抗者沟通

- 1) 识别抵抗者
- 2) 通过肢体识别
- 3) 通过表情识别
- 4) 通过言语识别
- 5) 找到真的抵抗点
- 6) 使用解除抵抗的工具

——抵抗解除器是一套各个击破抵抗理由的沟通方法

八、结合案例进行沟通训练