

# 课程名称：《悦人悦己的商务沟通与表达》

主讲：任兰兰老师 3-6 课时

## 【课程介绍】

普林斯顿大学对 1 万份人事档案进行分析，结果：“智慧”、“专业技术”、“经验”只占成功因素的 25%，其余 75% 决定于良好的人际沟通。

哈佛大学调查结果显示：在 500 名被解职的职员中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。

沟通是人与人之间传递信息、传播思想、传达情感的过程，是一个人获得他人思想、情感、见解、价值观的一种途径，是人与人之间交往的一座桥梁，通过这个桥梁，人们可以分享彼此的情感和知识，消除误会，增进了解，达成共同认识或共同协议。

在职场中沟通分为上行沟通、下行沟通、平行沟通、对客户沟通等，是工作中极其重要的艺术，也是团队运作成功与否的关键环节。

本课程通过知识讲述、案例分析、互动和游戏的方式，将带领学员共同探讨职场沟通存在的问题，带领大家打通沟通的障碍。

**【授课方式】** 线上&线下（均可）

## 【课程收益】

- 提高表达的魅力与涵养
- 减少冲突，增强团队的凝聚力
- 学会有效的沟通方法与上下级合作
- 如何与上级、平级、下级、客户进行有效沟通

## 【课程大纲】

### 一、角色认知

#### 1、自我认知

- 我们想要的很多（生命价值）

- 我们的时间很少 (时间意识)
- 互动游戏：看看真实的自己、理想中的自己、别人眼中的自己 (管理好别人眼中的自己)
- 性格色彩 (认识自己、了解他人)

## 2、职业认知

- 这份工作对您来说意味着什么？
- 人的7个层次 (奴、徒、工、匠、师、家、圣)
- 四种类型的领导
- 四种类型的员工
- 您是职场中哪一类人才 (人才、人材、人财、人裁)

## 二、沟通的定义与影响沟通的因素

### 1、沟通的定义与作用

### 2、沟通的重要性

### 3、沟通的障碍

- 主观偏差
- 天生障碍
- 时间不足
- 环境干扰
- 急于表达

## 三、沟通的方式

### 1、语言类

### 2、非语言类

### 3、有效沟通的态度：

- 建立积极的沟通态度
- 情绪控制与沟通
- 营造良好的沟通氛围

## 四、沟通的行为

## 1、看：眼观六路耳听八方

- 看场合、看情形、看对象、看对方的状态

## 2、听：听得懂才能说的清

- 倾听的姿态和回应方式
- 倾听时应该准备的“道具”

## 3、问：如何快速通过询问达到目的

- 开放式&封闭式
- 如何从“问”中发现需求和问题
- 错误的询问方式

## 4、说：投其所好的表达方式

- 避免过多的专业术语
- 先说别人想听的，再说自己想说的
- 明确立场、换位思考
- 及时反馈
- 用心的赞美：发现美、礼貌请教、结合感受
- 走心的幽默：出其不意、良苦用心

## 5、如何鼓励&如何批评

- 鼓励的事件、时机与场合
- 鼓励的姿态和表情、眼神
- 批评的时机与场合
- 如何使批评变成激励

## 6、非言语沟通技巧

- 身体语言的秘密
- 人际沟通空间启示（私密空间、理性空间、未知空间、情感空间）
- 合适的语音语调（梅拉宾法则给我们的启示）

## 五、凸显涵养的表达方式

### 1、语态：发音、语音、语气、语调训练

### 2、称呼：职务、职业、职称、性别等不同类型的称呼礼仪

### 3、问候：问候与寒暄，是人际交往中常常被忽视的重点

#### 4、赞美：真情实感的赞美方式与方法

#### 5、冲突：如何避免与缓和对话冲突

- 冲突心理分析
- 听对方把话讲完
- 在情绪激动的时候向对方说“NO”
- 学会使用“对不起”而非“不好意思”
- 冲突处理的“三变”法则

### 六、现代互联网的沟通方法与禁忌

#### 1、电话

「接电话前期准备」

- 接电话的准备工具
- 停止一切不必要的动作
- 减少环境干扰
- 保持端正的体态

「接听电话」

- 三声之内接听
- 自报家门、主动问候
- 调整语速语调让对方感到舒适
- 表达完整、逻辑清晰
- 说对方听得懂的专业术语

#### 2、邮件

- 文件规范
- 主题明确
- 称呼与问候
- 邮件正文
- 附件填写规范
- 落款、签名、日期书写规范
- 转发、CC、回复规范

#### 3、微信

- 认知：当今社会主流社交工具
- 微信交流反感度调查！
- 微信语言技巧
- 微信文字书写规范与邮件的区别

## 七、组织内部的汇报联络商量

### 1、跨部门沟通存在的问题

- 跨部门沟通“口头禅”
- 部门意见不统一的正确处理

### 2、跨部门沟通的四个步骤

- 找到责任岗位
- 找到跨部门上级的沟通
- 找到自己部门上级协助沟通
- 找到共同上级

### 3、不同维度的沟通方式

- 与上级沟通
- 与平级沟通
- 与下级沟通