

知人知心的沟通智慧

——朱增瑞老师职业素质素养课程

课程背景：

人生于世，认知自己与认知别人是人生的必修课，我们之所以无法与各种人畅通的实现沟通，很大程度取决于没有发现适合对方的沟通方式，与人沟通要充分考虑他人利益、利弊、感情、性格、角色等一系列复杂的要素，如果掌握这些能力是与人沟通的重中之重，不能读心无法实现准确、高效的沟通，没有技巧无法保证沟通的成功率，不懂原理无法建立合理的沟通思路，没有工具无法使沟通标准化，那么解决这些需要什么？本课程将全方位为职业人讲述读心术、沟通工具、沟通实战技巧、沟通思维。

本课程通过对人性的分析，深层次的寻找打动别人的基本方法、流程、基本原理。通过知人知心的领悟找到自己的人性定位，深刻认知自己，使自己能够理性对待别人，形成真正沟通顺畅。

培训收益：

- 突破本位主义，从其他人的角度看问题；
- 学会运用沟通中的同理心与灵活性；
- 学会一个六步的协商洽谈方法；
- 掌握影响沟通的关键因素；
- 洞察沟通中的他人心理和自我心理；
- 掌握基于人际心理的沟通策略和技巧；
- 学会探求沟通对象深层次的需求。

课程时间：1天/6小时

课程对象：全员

课程人数：30-40人

培训形式：理论讲授、案例研讨、实战演练、经验分享、问题答疑

课程内容：

一、知人知心沟通的基本认知

- 1、沟通的真正意义
- 2、解除对沟通的认知误区
 - A、沟通中的语言是符号
 - B、打动别人的沟通是整体
 - C、沟通是解析他人内心的过程
- 3、确立高效沟通的基本流程
 - A、信息无损的传递
 - B、情感的表达
 - C、确立沟通目标的情绪
 - D、建立并统一目标
 - E、统一思想
- 4、沟通的最高境界

二、知人知心沟通的基本技巧

- 1、非语言沟通
 - A、爱微笑的人运气不会差

B、眼睛是心灵的窗户

C、决定第一印象的关键因素

2、沟通中的性格要素

A、五型性格的判断方法

B、五种性格的沟通特点

C、五种性格的沟通技巧

三、建立高效沟通的三项修炼

1、问的学问

A、开放式提问

B、激励式提问

C、重复式提问

D、封闭式提问

2、听的技巧

A、倾听的三大原则

B、倾听的五个层次

C、倾听的注意事项

D、倾听的三大障碍

3、说服的艺术

A、诱之以利

B、胁之以害

C、动之以情

D、晓之以理

四、职场日常工作沟通实战

1、建立向上沟通的思维

- A、为什么无法解读上级的意图？
- B、如何通过沟通使双方彼此了解
- C、沟通的障碍影响执行能力
- D、与上司沟通的主要目的
- E、建立与上级的资源配合习惯

2，构建沟通土壤，做好平级管理

- A、发现人际关系的价值
- B、认知人际关系搭建的主要障碍
- C、建立人际关系的主要原则
- D、掌握与同事建立关系的主要技巧