

360°高情商沟通与协作

课程背景：

- 1、良好的沟通习惯，比沟通的技巧更重要；
- 2、沟通是需要成本的，沟而不通成本更高；
- 3、单靠“加强”沟通不能真正改善沟通，必须改变沟通的方式，改善沟通的目的是为了降低沟通成本；
- 4、增加对人际关系的投入，可以有效降低沟通成本；
- 5、“沟通同频”可以帮助我们随时发现自己的不良沟通习惯，并有效改善；
- 6、改善组织运作效率，加强部门协调与人际和谐

课程收益：

- 了解造成沟通障碍的主要原因，学会识别沟通的障碍；
- 借助“沟通同频”的概念，随时关注沟通过程以改善沟通习惯；
- 掌握有效的沟通模式和方法；
- 了解情商模型和人际关系基本原理；
- 掌握与上下级沟通的有效方法；
- 掌握跨部门沟通的有效方法。

课程大纲：2天，6-7小时/天

一、沟通的主要问题与障碍

- 1、什么是沟通？
- 2、对沟通的成本与效果；
- 3、沟通中常见的问题与后果；
- 4、“同频”差异——导致沟通障碍的本质原因。
- 5、认识沟通频道的三要素：频率+性格差异+焦点（注意力）

二、沟通频道差异的区分和识别

- 1、频道不一致的沟通一定是低效的；
 - 2、如何识别沟通频道差异的信号；
 - 3、频道差异的三种类型分析：分叉，争夺，关闭
 - 4、导致沟通频道差异的原因和应对。
- 要点：频道一致才会高效沟通，学习识别频道差异的警讯和应对。

三、看视频学 360°沟通

A 做好内部沟通和跨部门沟通

A1、问题：

- 往上沟通没有胆（识）
- 往下沟通没有心（情）
- 水平沟通没有肺（腑）

A2、如何改善

- 1、如何通情达理
- 2、做好往上沟通
- 3、做好往下沟通
- 4、做好水平沟通

5、视频：《乔家大院》

要点：

- 1、心理防卫机制是引发沟通冲突与信任危机的心理原因；
- 2、沟通中，信任和赏识非常重要
- 3、沟通就是一个情理相融的共情过程。

B与“职场人”沟通

- 1、效果：迅速建立人际关系
- 2、第一印象—微笑是一种语言
- 3、找到共同的频道—观察和倾听的威力
- 4、他/她想要什么？—有效回应
- 5、人际润滑和亲和力

6、NLP 技巧和工具：同频同率，先跟后带

视频：《coldReading》

C 做好客户沟通

正确了解什么是关系？

如何接触新客户

处理客户的抱怨的错误假定

如何回答客户的提问？

了解性格差异与人际关系

DISC 性格测试

各种类型人相处和和谐之道

周哈里窗--更好了解自己；

要点：

- 1、帮助学员了解改善客户关系的基本原理。
- 2、通过性格差异的分析，帮助学员更好地了解自己
- 3、保有自己，悦纳他人。

四、沟通的实践：实用 60 秒沟通实战五步法

- 1)简单有效的表达
- 2)倾听—象对方一样思考；
- 3)提问—让对方跟着你的思路走；
- 4)回应—关注沟通中的情绪和情感；

5)行动！—用非常方式取得话语权；

6)针对不同沟通问题的沟通策略。

目的：

1、帮助学员掌握 60 秒沟通五步法，并学会使用有效的策略协调到和谐的频道。

2、会说不是真本事

3、视场合，说到听者想听，听到说者想说

五、跨部门沟通与协作

1、梳理流程及障碍

2、上下游部门就是你的内部顾客

3、如何打破部门本位主义的篱墙

4、共识管理，愿景一致，面向绩效

5、案例：公司暗战

要点：梳理流程和绩效考核盲区

六、做高情绪价值的职场达人:客户喜欢我，同事信赖我

A、一问定江山，瞬间让弱链接变超强链接

1) 问行业

2) 问职业

3) 问个人成就

练习：话术清单+太好啦

B、交谈的误区

1) 不是显示你博学，而是你惊叹对方好博学

2) 不是显示你幽默，而是你惊叹对方好幽默

3) 不是显示你专业，而是你惊叹对方好专业

总之，不是你谈得很爽，而是他在你面前谈得超爽

C、做讨喜的人

1) 和谁都聊得来，能打成一片，让客户把你当做自己人

2) 不当沟通终结者：：一不小心做了话题小偷

3) 让对方有爽感，关注事，更关注人

D、永不不要启动对方的防卫机制

1) 高威胁信息与低威胁信息：

2) 避免说教者句式

3) 多用点燃者句式