

# NLP 读心聚人术

----高级经理人际关系管理必修课

## 课程背景：

NLP (neuro-linguistic-programming) 神经语言程式学，约翰·葛瑞德和理查德·班德勒创立于 1975 年。**NLP 是以卓越的行为达到你要的沟通效果**，NLP 的大部分技术和工具源于一种叫做“模仿”的方法，模仿方法包括找出**大脑（N-神经）是如何通过分析语言模式（L-语言）和非语言沟通来运营的，分析的结果会被放入一步一步策略或程序（P-编程）**，NLP 已被世人公认有效提升个人和公司竞争力的最重要学问之一。

NLP 对于企业而言，可用于销售、谈判、激发创造力、加强团队沟通、树立企业文化、增强领导沟通能力、提高绩效等。故有人这样评论：“如果说因特网改变了人们的生活方式，**NLP 则改变了人们的思维方式。**”

## 课程特色：

- 用脑、用心、用身体的感知全面学习；
- 分组讨论、体验互动、实地演练、收获硕果；
- 用心理学的背景，快速提升学员的内在素质，使人际沟通效果倍增；
- 对于提升内心能量、突破困境极具功效；
- 简单、有效、听得懂、做得到；

## 授课方式：

情境模拟：通过模拟实际工作场景，提高学员的实战能力。

案例研讨：分析真实案例，提炼沟通技巧和人际关系管理的智慧。

个性化反馈：针对每位学员的沟通风格和需求，提供个性化的指导和反馈。

## 学习收获：

- ☆ 掌握高级沟通技巧：学习如何在不同层级和不同利益相关者之间进行有效沟通。
- ☆ 提升个人魅力：通过提升情商，增强个人魅力，成为团队中的核心人物。
- ☆ 增强影响力：学习如何通过沟通和建立伙伴关系来提高个人影响力。
- ☆ 迅速处理人际关系带来的负面情绪和压力，体验与客户沟通的快乐工作；
- ☆ 获得全新的能量和活力，建立积极的心态面对生活与工作；
- ☆ 成为解决问题的专家，自我觉察并突破困境
- ☆ 建立和谐工作氛围、快乐的工作环境及轻松客户关系，增加活力创造更大效益；
- ☆ 技巧操作性强，随时应用在工作及生活中；

学员对象：企业中高层管理人员、销售经理、客服经理等

课程时长：2-3 天，6.5 小时/天

## 课程模块：

喜欢：无敌亲和力

解读：客户读心术

开发：关键时刻法

演示：心锚解说法

未来：强弱连接法

## 课程大纲：1-2天

### 一.喜欢：无敌亲和力

- 1、什么是亲和力？
- 2、亲和关系的建立方式模仿
- 3、同频同率的7把小飞刀
- 4、先跟后带：三不四要有
- 5、脱离负面引导
- 6、五行信任法
- 7、八招建立亲和力
- 8、建立伙伴关系：如何在不同层级间建立信任和尊重，形成稳固的伙伴关系。

### 二.解读：内外部客户读心术

#### A、识别客户的表像系统

##### 1) 视觉型人的特点和如何识别

**特点：**讲话语速快、图表、照片、影像、缺乏耐心、用胸的上部呼吸

**识别：**1、关键词：观察、清晰、模糊

2、看手势

3、看呼吸

##### 2) 听觉型人的特点和如何识别

**特点：**对声音很敏感、谈话时带有音调变化、喜欢用电话交谈、用胸中部呼吸

**识别：**1、关键词：动听、共鸣、悦耳

2、看手势

3、看呼吸

##### 3) 感觉型人的特点和如何识别

**特点：**用比较低沉的声音来交谈、交谈时喜欢触摸对方、用丹田呼吸

**识别：**1、关键词：感受、接触、温馨

2、看手势

3、看呼吸

##### 4) 眼睛移动模式

##### 5) 潜意识特征与微表情

#### B、打开自己的VAK通道

##### 1) V:视觉训练

- 2) A : 听觉训练
- 3) K : 感觉训练
- 4) H : 心灵训练

### **C、六种契合法**

- 1) 情绪及面部表情契合法
- 2) 语气语调语速契合法
- 3) 身体动作契合法
- 4) 语言文字契合法
- 5) 呼吸方式频率契合法
- 6) 价值观及规则契合法

**视频解析与应用实践**：微表情与非语言信号

**视频来源**：《别对我说谎》

**作用**：深入讲解如何识别和运用微表情，增强非语言沟通技巧。

### **三.开发：关键时刻法**

- 1、聆听：三重层次训练
- 2、发问：问对问题才能做对事（发问技巧训练）
- 3、区分：培养大脑也有火眼金睛，与客户深度交流的利器  
练习：五种区分法
- 4、回应：深度沟通的意义在于回应  
练习：如何正确识别客户的不同回应及给出反馈
- 5、补充技巧：换框法

**结论**：每一次接触都是深度交流，每一次接触都是需求发掘，问题即机会

6、情境模拟：通过角色扮演和模拟练习，提高在关键对话中的应变能力。

**说明**：培训师会在课前访谈或需求调查时，用企业真实案例，改编成教学案例和情景模拟

### **四.演示：心锚解说法**

- 1、预先框式法
- 2、假设问句法
- 3、引导介绍法
- 4、直接讲解法
- 5、举例说明法
- 6、借助名人法
- 7、激将法
- 8、资料证明法

**视频解析与案例分析 1**：《盗梦空间》，父亲是爱我的

**视频解析与案例分析 2**：《泰坦尼克号》，杰克如何打破露丝的必死信念，成功救人

**作用**：分析成功案例，学习如何在实际情境中应用心锚解说法。

**结论**：每一次演示，都是心锚的建立，抗拒的解除，大脑地图的延展

### **五.未来：强弱连接法**

- 1、成交八法：假设、宠物、后设、填写、故事、换位、差异、口碑
- 2、弱连接：接触-信任-肯定-共赢
- 3、R-R 强链接

- a、信息共享
  - b、体验模式
  - c、共同理想和目标
  - d、教练导师
- 4、伙伴关系维护：学习如何维护和发展与上级、下级、客户和同级的长期伙伴关系。