

《说服力·提升训练》

参训对象：有意提升说服技能及效果之人士

培训技法：讲师讲演、经验分享、小组讨论、案例分析、情境模拟、游戏与测评、培训视听、……

课程用时：一天 / 两天 (6 小时/12 小时)

辅导项目：可根据客户具体要求定制

课程目标：

- ④ 说服不是一种话术，而是一种思考方式；
- ④ 说服课能带给我们的，不止是改变他人和自己的力量，更是我们重新认识自己和他人的新思路；
- ④ 说服其实就是，解决我们生活中那些特别具体困境的一门技巧，如果我们不会说服，只会用说教、或者是威胁、逼迫的方式相处，那实在太痛苦了；
- ④ 这门课可以帮助你解决，生活和工作中最常遇到的一个问题——意见不同的时候，我们怎么让对方听我的。

课程大纲：

模块一：何为说服

- 说服能解决什么问题？
 - ✓ 意见不同的时候，我们怎么让对方听我的
- 如果你不会说服，会怎样？
 - ✓ 让对方痛苦 (伤害 威胁 消耗 勒索)
 - ✓ 让自己痛苦 (回避 委屈 讨好 交换)
- 何为说服
 - ✓ 说服的学术定义：以非强迫的方式，产生改变的力量
 - ✓ 广义说服：凡有意涵，便有说服
 - ✓ 狭义说服：针对冲突的解决技巧
- 冲突与权力
 - ✓ 权利在双方 □ 谈判
 - ✓ 权利在单方 □ 说服
 - ✓ 权利在他方 □ 辩论

- 说服的关键
 - ✗ 说服的关键不在于，你讲出一个更正确的道理
 - ✓ 说服的关键是，你讲出一个让对方能够听进去的道理

模块二：说服从分类开始

- 三类对象
 - ✓ 反对听众、中立听众、支持听众
- 五个阶段
 - ✓ 抗拒、怀疑、无感、顺从、投入
- 瓦解反对和质疑
 - ✓ 承担情绪：如何高效安抚反对情绪？
 - ✓ 辩护：如何给出让人满意的解释？
 - ✓ 转化：如何转化挑刺的听众？
- 加强支持和行动
 - ✓ 需求清单：如何通过非物质方式激励他人？
 - ✓ 抵御：如何维持用户的高粘性、高忠诚度？
 - ✓ 拆分行动：如何让说服目标“动起来”？
- 拉拢中立和犹豫
 - ✓ 间接告知法：如何不动声色地展现能力？
 - ✓ 涉入：如何唤起他人真实的兴趣？
 - ✓ 比较：如何让犹豫的人下决心？

模块三：成功说服三要素

一、专业的感觉

- 大脑喜欢的不是专业，它真正想要的是专业的感觉
- 当你听不懂的时候，就是专家最有说服力的时候
- 触发与导航——让对方自己找到答案，自己说服自己
- 专业感来自于：头衔·外表·口碑
- 专业感还来自于：细节·数字·习惯
- 没有细节、数字和习惯怎么办，你可以诉诸时间和代价

二、诚实的感觉

- 因为你是“好人”，所以对方愿意听你的话
- 跳出立场 | 跳出立场的发言，会让人有诚实的感觉

- 坦诚缺陷 | 太完美（自吹自擂）反而让人觉得不可信
- 共同利益 | 信任的关键不在于谁对谁错，而在于让对方看到彼此的共同利益
- 采取攻势 | 防守只能不被扣分，不能加分 / 主动承诺并达成
- 创造“高光时刻”

三、讨喜的感觉

- Roger Ailes：只要民众喜欢你，他们几乎会原谅你犯的每一个错。相反的，如果他们不喜欢你，那你做的再好也是枉然。
- Warren Bennis：其实我并不是一个有趣的人，但我能让对方成为一个有趣的人。
- 对别人感兴趣是一种能力，不是让你成为一个有趣的人，是让对方觉得他是个有趣的人
- 感兴趣 | 成年人的世界里，最珍贵的礼物其实就是我们的注意力
- 聊失败 | 最有亲切感的话题，就是你曾经发生过的一些糗事
- 找相似 | 人和人的差异，只要层次一拉高就能化解
- 镜像式回应

备选模块：说服力提升·进阶技巧

一、改变的原理

- 大脑的防御圈（大白话：自我感觉良好）
- 模糊反馈
 - ✓ 高反馈行为【没有误解空间】
 - ✓ 低反馈行为【大量自我感觉良好】
- 错误归因
 - ✓ 内部归因【稳定的、可控的】
 - ✓ 外部归因【偶然的、不可控的】
- 没有人喜欢被改变
 - ✓ 不是找个让你说服他的理由，而是找个让他说服他自己的理由
 - ✓ 不是我被说服了，而是我自己想通了

二、互惠法则

- 互惠可以帮助你降低说服难度
- 人为什么会被骗：我才没有那么傻呢
- 互惠法则要让人启动的最好方式之一就是，送那些无法被退回的礼物
 - ✓ 信任、时间、人情
 - ✓ 这是特意为你做的（特殊性+针对性）
- 你真正送的礼物叫做：“我在意你”
 - ✓ 小心过度馈赠
 - ✓ 互惠压力 / 自我合理化

三、对比法则

- 没有对比，人就看不到东西，无论从生理上或哲学上都是如此
- 高球策略

- ✓ 所有的坏消息，都要学会高开低走
- 拒绝与退让
 - ✓ 一个人什么时候最容易答应别人的要求？
 - ✓ 一个人什么时候人最容易改变他们的想法？
 - ✓ 被对方拒绝后，我还能要什么？
- 当对方拒绝你的要求时，也是他最容易答应你的那一刻
 - ✓ 主要说服目标
 - ✓ 次要说服目标
 - ✓ 次次要说服目标
- 低球策略
 - ✓ 拆分行动，不断加码
 - ✓ 重点不是最后一步，重点是下一步
- 低球策略五步法
 - ✓ 阶段一：布饵跟转移
 - ✓ 阶段二：见面与问候
 - ✓ 阶段三：逗留与投入
 - ✓ 阶段四：鼓励与暗示
 - ✓ 阶段五：拆分与加码
- 低球策略之逐步升高承诺
 - ✓ 人的每一次改变，其实都是跟你的前一步作比较，而不是跟你的第一步做比较
 - ✓ 所有你看起来突破底线的行为，其实都是下一次改变的起点

四、一致性原理

- 海德平衡三角：
 - ✓ 每个人都渴望保持内在一致
 - ✓ 当一个人陷入矛盾的时候，他会主动去修正最薄弱的那一边
- 做出承诺
 - ✓ 主动承诺：不要把重点放在产品上，而是要把重点放在人身上
 - ✓ 常见误区
 - (1) 逼对方直接承诺目标
 - (2) 让对方感觉自己是被迫承诺的
 - ✓ 被动承诺：从对方既有的行为，让他觉得自己已经做出了承诺
- 额外付出
 - ✓ 比起态度改变行为，其实更多的叫做行为改变态度

此课程，可根据客户具体要求，定制成辅导项目