

# 高情商职场沟通

## 课程背景：

**想说的对方不理解、沟通无法继续！**

**对方说的你不认同、沟通暂时搁置！**

**什么样的沟通才能有助双方目标达成？**

沟通是企业员工非常重要的职业能力之一，员工工作内容中大部分的时间都是与他人进行沟通，如果工作中沟通不畅可能导致员工大量工作重复，积极性下降，不愿承担责任，部门之间相互推诿等情况。工作场景中能简明有效的表达自己的想法，又能清楚地了解沟通对象的用意，并且能让他人通过沟通达成目标，就会极大地提升企业的工作效率。

本课程从沟通的重要性出发，讲述了沟通在工作中如何实现同沟通对象进行有效的沟通，课程中选取了各种场合中常见的沟通问题，结合心理学沟通情绪逻辑及职场沟通礼仪、运用通俗易懂的案例及分析，针对性的讲解沟通中的实战技巧和方法。

## 课程目标：

- **重视沟通**：提升对沟通的理解、掌握有礼的沟通
- **识别风格**：精准识别他人的沟通风格、知己知彼
- **了解他人**：能够与不同沟通对象进行有效的沟通
- **克服障碍**：懂得规避常见的沟通障碍、能有效应对
- **突破自我**：提升沟通表达能力、建立圆融职场关系

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**职场人士

**课程方式：**课堂讲解、案例分析、情景模拟、视频案例、互动讨论

**课程大纲：**

## **第一讲：沟通原理——职场沟通认知**

### **一、职场沟通全面认知**

1. 沟通能力的定义
2. 影响沟通的个人因素
3. 影响沟通的组织因素

**【案例】** 改编《扁鹊与蔡桓公》

### **二、职场沟通三大心法**

1. 礼字当头-有效沟通的基础
2. 思维模式-达成共识的意识
3. 人际关系-重视角色与环境

**【工具】** 沟通之门——乔哈里窗模型

**【讨论】** 哪些细节能促进沟通达成？

## **第二讲：言之有“据”——人际沟通策略**

**【讨论】** 《西游记》人物分析

**【测试】** 人物风格个人测评

### **一、人物风格沟通工具理论介绍**

1. 个人测评报告分析

2. 四种典型人际沟通风格
3. 唐僧师徒四人类型分析
4. 四种风格对团队的正向影响

## 二、四种风格人物的沟通风格解析

1. 行为特征的解析
2. 工作中的优劣势
3. 面对压力与挑战的举措
4. 工作中有效的激励因素

【视频】董明珠、雷军、马云、王传福

【讨论】如何有效识别他人的沟通风格？

【练习】九问识别法

## 三、有效提升沟通效率三步法

1. 与不同风格人物沟通的策略
2. 利用工具来调整及改变自己
3. 有效应对三要素：自愿、效能、支持

【自测】有效应对的自测表

## 第三讲、言之有“心”——不同对象的沟通法

### 一、不同对象的沟通心法

1. 向上沟通——有“胆”
2. 平级沟通——有“肺”
3. 向下沟通——有“心”

#### 4. 对客沟通——有“情”

【讨论】角色错位对沟通的影响？

### 二、向上沟通的技巧

1. 日常汇报的5个步骤
2. 沟通前的问题自测
3. 不同情况的汇报策略
4. 具体汇报内容的话术
5. FT法则：感受与事实的有效运用

【讨论】不同情况下的沟通话术

【工具】一页纸日常汇报模版

### 三、平级沟通的技巧

1. 平级沟通的类型与方法
2. 日常沟通的关系维护
3. 情感账户的有效建立

【练习】情感账户评估练习

### 四、向下沟通的技巧

1. 向下沟通前的目标定位
2. 沟通过程的形式与技巧
3. 向下沟通的领导力艺术

【模拟】聚焦场景的角色模拟

### 五、对客沟通的技巧

1. 对客沟通的表达力

2. 沟通过程的情绪同频

3. 对客沟通的双赢思维

【视频】关于双赢思维的理解

## 第四讲、言之有“情”——高情商的沟通技巧

### 一、高情商沟通的三个维度

1. 注重沟通逻辑

2. 懂得察言观色

3. 精准表达措词

【案例】商务沟通的尴尬局面

【情商自测】您是位会说话的职场人吗？

### 二、沟通过程的逻辑应对

1. 深度倾听三步法

2. 有效确认的意识

3. 积极有效的反馈

【练习】面对质疑如何有效沟通？

### 三、沟通过程的察言观色

1. 换位思考的能力

2. 情绪共情的能力

3. 姿态同频的能力

4. 表达同频的能力

【案例】表达中声音情绪的魔力

【视频】电视剧《安家》的沟通

#### 四、沟通语言的精准措词

1. 收益措词的理解
2. 拒绝主观性的措词
3. 正向肯定他人的运用
4. 有效赞美他人的技巧

【练习】话术讨论与练习

#### 第五讲：言之有“理”——直达人心的表达

##### 一、具备有效的思维结构

1. 思维模式建立：Why-What-How
2. 结构性思维的四个基本特点
  - 1) 先说出结论
  - 2) 从下往上说
  - 3) 清晰的分类
  - 4) 不断的推进

【练习】如何把方案建议说得清楚有力？

【案例】《安家》中如何说服客户买房

3. 纵向结构的思维建立
4. 横向结构的思维建立

【视频案例】樊登讲话吸睛的魔力

##### 二、表达中的说服能力

1. 说服他人的心态调整
2. 说服话术的深度分析
3. 说服过程中的需求表达
4. 有效的说服是给出选择

【互动】如何应对不认同你的沟通对象？

### 三、魅力表达之声音形象塑造

1. 气息运用-打造超强气场
2. 口腔训练-表达清晰有力
3. 正音练习-乡音的改善
4. 声情结合-有效传递情绪
5. 节奏停连-思想表达一致

【材料练习】一段话，怎么说才打动人心？

### 课程总结与行动计划

一、沟通影响力：和“言”悦“色”

二、学习后的改变意识：具体行动计划