

# 《高效沟通实战训练工作坊》

## 一、课程背景

课程涵盖沟通基础与重要性，深入剖析有效沟通的核心要素，助力应对日常沟通挑战。学习设定目标与期望、确保信息准确传递与接收、掌握反馈技巧。

重点介绍聆听技巧与实践，建立信任与理解。还教授谈判式、说服式和辩论式沟通策略，提升沟通效果。课程助您全面提升沟通能力，实现共赢，展现卓越人际交往能力。

本课程需要结合企业/组织实际情况加以调研，已现场案例行动学习催化的方式，生产实景沟通难题的解决方案，提升学员实战沟通能力和组织沟通策略知识。

## 二、课程价值要点：

1. 核心沟通技能提升：包括设定沟通目标与期望、确保信息准确传递与接收、掌握反馈技巧。

3. 聆听技巧与实践：重点培养聆听能力，建立信任和理解。

4. 各类高级沟通策略：教授谈判式、说服式和辩论式沟通策略，提升沟通效果。

5. 沟通实战能力提升：结合企业实际情况，通过案例分析和行动学习，提高实战沟通能力。

6. 组织沟通策略知识：提升学员在组织层面的沟通效率。

## 二、课程模型



二、课程时间：1 天班（少演练）2 天班（强演练）

## 五、授课对象：

1、专员级以上全员 2、业务骨干/专家 3、部门/项目负责人

## 六、课程大纲

### 第一讲：沟通基础与重要性

#### 1. 沟通的定义与作用

- 传递信息、建立关系、解决问题、促进合作、影响行为

#### 2. 沟通在日常生活和工作中的价值

- 提高效率、增进理解、减少误解、加强团队合作、促进个人成长

#### 【团队拓展】动物王国（三级）

### 第二讲：有效沟通的核心要素

#### 1. 清晰的目标与期望

- 明确沟通目的

- 设定合理期望

- 共识达成

## 【案例分析】的哥与醉汉

### 2. 信息的准确传递与接收

- 使用简单明了的语言
- 避免模棱两可的表达
- 确认信息理解

## 【案例分析】伦敦老太的火警

### 3. 反馈的重要性与技巧

- 给予及时反馈
- 积极鼓励与建设性批评：SPA 模型、KT 模型
- 探求对方观点

## 【互动研讨】十个问题是不是

## 【小组研讨】主题沟通乔哈里窗

## 第三讲：沟通障碍及其克服

### 1. 常见的沟通障碍及其原因

- 信息误解、文化差异、情绪干扰、沟通渠道问题

**【案例分析】** 灯与手电筒

## **2. 如何有效克服沟通障碍**

- 托马斯沟通风格讲解、提升和规避方式讲解

**【测评分析】** 托马斯沟通风格测评

## **第四讲：聆听技巧与实践**

### **1. 聆听的重要性与技巧**

- 积极倾听、不中断对方、反映理解、给予肯定和鼓励

**【小组演练】** 法院调解员

### **2. 如何通过聆听建立信任与理解**

- 盯住眼、管住嘴、按住腿、拿起笔、点起头

**【案例分享】** 砍柴、烧水、做饭

## **第五讲：基于目标的加工反馈**

### **1. 逐字反馈与内涵注入**

- 准确复述对方话语

- 挖掘对方话语背后的含义

- 注入积极情感和建设性建议

## 2. 积极主动的聆听与应和

- 主动回应对方话语
- 表达理解和共鸣
- 给予支持和鼓励

## 3. 听话听音：理解对方的隐含意图

- 分析对方话语中的潜台词
- 揣摩对方情感和需求
- 灵活应对不同沟通场景

### 【案例演练】婚姻调解员

## 第六讲：谈判式沟通策略

### 1. 利益与立场的关系

- 识别共同利益、理解对方立场、寻求共赢解决方案

### 2. 如何影响决策的三力：好处、损失、规范

- 强调合作的好处

- 揭示不合作的损失

- 遵循社会规范和道德标准

### 【案例分析】眼镜店的产品说明书

## 3. 引入客观标准，实现公平对待

- 提出客观评价标准和依据

- 遵循公平、公正、公开原则

- 如何促进双方共同遵守规则

### 【案例分析】电视购物的套路

## 第七讲：说服式沟通技巧

### 1. 建立喜好与权威的沟通方式

- 展现个人魅力和专业素养

- 建立良好的第一印象

- 展示成功经验和案例

### 【案例演练】角色扮演：医生、教师、列车长

## 2. 互惠、稀缺、从众与一致性的应用

- 强调合作带来的互惠互利
- 突出资源的稀缺性和紧迫性
- 借助社会证明和权威观点
- 保持观点一致性和逻辑性

### 3. 拉关系与讲道理的平衡

- 建立情感联系和信任
- 理性阐述事实和逻辑
- 灵活运用情感与理性手段

### 【案例分析】拼多多营销手法拆解

## 第八讲：辩论式沟通策略

### 1. 前提与概念的明确与延长

- 清晰界定讨论范围和前提
- 深入剖析概念和定义

### 2. 推论与情景的深入分析

- 逻辑推理和证据支持

- 情景和案例分析

- 挖掘潜在问题和矛盾点

### 3. 角色与立场的考虑与转换

- 理解扮演不同角色以拓宽思路

**【案例演练】工作难题主题辩论**