

# 高情商的有效沟通

## ——内部客户服务沟通艺术

### 【课程背景】

21世纪是“服务经济”的时代，服务这一无形的产品越来越受到企业的重视。而服务不仅仅只针对服务型、窗口型企业的外部客户。更重要的是服务企业的内部客户。员工与员工、部门与部门之间在内部协作、沟通交流等每个关键时刻都在影响着团队的合作氛围，从而影响到工作的效率。

提升内部客户服务满意度需要用心服务意识，让企业中的每一位成员关注内部客户的内心感受，提供用心的服务。良好的内部客户服务理念，是促进企业高效运转的加速剂。

### 【课程收益】

- 从内在建立内部客户的服务理念，塑造尊重用心的服务行为，凝聚团队氛围；
- 从外在掌握视觉形象、声音表情、文字表达等方法，建立与内部客户服务的基础；
- 了解和觉察与内部客户服务过程的“关键时刻”，运用有效的一致性沟通，促进与领导、同事、下级等良好人际关系，拆除人与人、部门与部门间的“墙”，让团队和谐，工作高效。

### 【课程特色】

- 由20年企业管理背景，10余年心理学学习历程，7年授课经验的心理学讲师进行课程研发、设计、讲授；
- 不同于职业技能的服务沟通类培训形式，更拒绝理论化、教条式、“鸡汤式”的概念灌输。课程关注学员由内而外的自我觉察，从积极心理学的理念出发，激发每个人与生俱足向上向好的成功资源；
- 运用理论讲授、POY视觉引导卡（工作坊形式）、案例讨论、视频观摩、演练辅导等培训形式，让学员全身心的投入其中，激发学员的参与、思考和投入。

**【课程时长】** 2天（6小时/天）

**【课程对象】** 企业中的各层级人士、有意愿提升服务的各级人士

## **【课程大纲】**

### 一、内部客户服务理念篇

#### 1. 解读内部客户服务

- 1) 内部服务的本质：满足他人的需求
- 2) 内部服务的关键：发现他人需求的能力
- 3) 优质的内部服务：为他人服务的关键时刻

#### 2. 内部客户服务的心态

- 1) 从人到工作——和谐阳光的服务心态
- 2) 从自己到他人——内省负责的服务理念
- 3) 从内在心理到外在行为——变被动服务为主动服务

#### 3. 服务的内驱力——人的内在动力

- 1) 必须做——生存的需要
- 2) 应该做——头脑的需要
- 3) 愿意做——情感的需要
- 4) 渴望做——精神的需要

✓ **互动游戏：搭建翻转式课堂**

✓ **小组讨论：内部服务的关键时刻有哪些？**

### 二、内部客户服务行为篇

#### 1. 个人服务品牌的理念

- 1) 人生无处不“成交”

- 2) 认知我们的大脑
- 3) 植入人心的五感开关
- 4) 五感开关的神奇密码

- (1) 视觉形象 55%
- (2) 声音表情 38%
- (3) 文字语言 7%

## 2. 打造个人服务品牌

### 1) 视觉形象管理

- (1) 仪容仪表仪态
- (2) 微表情
- (3) 场域营造

### 2) 声音表情管理

- (1) 音质音色
- (2) 抑扬顿挫
- (3) 轻重缓急

### 3) 文字内容管理

- (1) 核心观点
- (2) 逻辑结构
- (3) 精准措辞
- (4) ORID 万能表达工具

✓ 游戏互动：声音是有表情的

✓ 练习：运用 ORID 表达赞美

### 三、内部客户服务沟通理念篇

#### 1. 认识沟通

##### 1) 沟通的含义

##### 2) 沟通的三要素

(1) 自己和自己的关系

(2) 自己和他人的关系

(3) 自己和情境的关系

##### 3) 沟通的障碍

(1) 情绪

(2) 第一时间判断

(3) 没有换位思考

#### ✓ 案例分析：史上最牛女秘书

#### 2. 认识压力情绪下的沟通模式

1) 指责模式：关注自己和情境，忽略他人

2) 讨好模式：关注他人和情境，忽略自己

3) 超理智模式：关注情境，忽略自己和他人

4) 打岔模式：自己、他人和情境全都忽略

#### ✓ 身体雕塑：情绪下的沟通模式对人际关系的影响

#### 3. 有效的一致性沟通

1) 由内而外的一致性

2) 感受自己的感受 and 需要

3) 理解他人的感受 and 需要

4) 关注不同的情境 and 目标

✓ 活动体验：由压力情绪下的沟通模式转化为有效的一致性沟通

#### 四、内部客户服务沟通活动篇

##### 1. 沟通从“心”开始——Points of You 视觉引导活动

###### 1) 什么是 Points of You

运用高清图片启发思维，激发内在

###### 2) Points of You 企业培训中的应用

世界 500 强及国内知名企业广泛运用在企业 EAP 项目

###### 3) Points of You 的收获

看到沟通中被卡住的问题，和 170 度以外的视角，深入观察内心和周围，启发自己敏锐的觉察，探索和开辟更多有效沟通的可能性

##### 2. Points of You 活动说明

###### 1) 沟通破冰：运用 POY 卡片介绍自己

###### 2) 了解 Points of You 流程

###### 3. Points of You 活动体验

###### 1) 正念冥想：暂停

###### 2) 进入活动：Zooming In

· 我沟通中的半满杯子是什么

· 我沟通中的半空杯子是什么

· 此时我应该将什么带入自己的沟通中

###### 3) 焦点：启发、收获和意义

###### 4) 行动：24 小时、下周内、下月内的行动

##### 4. 训练有效的一致性沟通

## 1) 一致性沟通的四种能力

- (1) 了解自己：感受能力
- (2) 理解他人：觉察能力
- (3) 内心连接：聆听能力
- (4) 有效转化：提问能力

## 2) 与他人建立和保持信任

- (1) 由内而外与他人匹配
- (2) 搭建安全轻松的沟通氛围
- (3) 有效聆听与他人内在连接
- (4) 有效提问变问题为答案

## 3) 提升聆听能力与他人内在联接

- (1) 关闭自主式聆听：关注点在自己
- (2) 开启聚焦式聆听：焦点在他人
- (3) 修炼全息式聆听：用心感受他人

✓ 案例：什么是事实？什么是感受？什么是判断？什么是内在需求？

## 4) 有效提问将问题转化答案

- (1) 少用不用封闭式提问：2选1/封闭、过去/原因、消极/负向
- (2) 多用善用开放式提问：更多/开放、未来/成果、积极/正向
- (3) 转化式问题及应用

✓ 小组练习：自主式聆听和聚焦式聆听、全息式聆听

✓ 课程总结 & 问题答疑