

有效说服影响力沟通的“道法术”

一、课程背景：

如何清晰了解对方的沟通风格？
如何了解自己说服能量的优势？
如何通过“听”快速洞悉对方需求？
如何“说”才能够明确表达自己的观点和立场？
如何以系统的说服策略来达成双赢？

互联网改变了人们的生活，改变了人们的思维，面对波涛汹涌的信息浪潮的冲击，新环境新形势下传统的沟通越来越“言不达意”！如何增加沟通者的说服影响力，互联网时代的说服影响力沟通需要具备什么样的创新思维及方法？课程从：互联网时代说服影响力沟通的“道、法、术”三大层面抽丝剥茧，打造沟通者的创新思维，增加说服力，掌握主动权！提升个人核心竞争力！

二、课程特色：

通过对说服影响力沟通的道法术的深层讨论，独辟蹊径从说服影响力沟通的“听、说、问、动”四大方法破题解密，引导学员掌握与不同性格沟通对象的高效互动沟通技巧；

课程以常见沟通场景的讲授、演练、视频等形式多样的互动教学来帮助学员理解并掌握影响力沟通的道法术。

课程既有高屋建瓴式的理论、也有运筹帷幄的落地工具，结合有深度的视频及案例讨论，让学员在轻松的氛围中寓教于乐中，学有所思，思有所获！

三、课程收益：

- 1、学会识别不同说服对象的沟通风格，掌握与不同性格沟通者的沟通影响力
- 2、学会果断而富有感染力地表达自己的立场和观点
- 3、从测评中了解认识自己的说服能量
- 4、灵活运用 STZT 说服策略来达成说服
- 5、掌握影响力沟通的“听、说、问、动”四大核心技巧

四、课后工具：【课程结束后落地可执行工具】：

价值一、影响力沟通之说“说四层”FABE 工具

价值二、影响力沟通之问“问四层”提问工具

价值三、沟通异议化解四步曲工具

五、授课对象：主管、部门管理干部

六、授课时间：2 天，12 小时

七、授课方式：

1、多元化互动式教学，理论讲授 + 案例剖析 + 小组互动研讨 + 情境模拟，案例贴切于实际工作，讲解由浅入深、化难为易，通俗易懂易复制。

2、透过案例剖析与操作工具讲解，让学员结合自身工作进行检查与启发，让学员从“做”中了解到自己的不足以及需要改善注意的地方。



七、课程模型：



八、课程大纲：

导言：看视频感悟说服影响力沟通的“道、法、术”

第一讲：说服影响力沟通之“道”

一、沟通者常见的 6 种低效能沟通思维

- A、“应急反应”式思维
- B、“定位错乱”式思维
- C、“第一象限”式思维
- D、“我以为”式思维
- E、“想当然”式思维

二、沟通者的 6 种高效能沟通创新思维

- A、积极主动式思维
- B、以终为始式思维
- C、“第二象限”式思维
- D、双赢式思维
- E、知己解彼式思维

三、高效能沟通者的说服影响力思维——“调频并轨式立体沟通”

- A、四种 L / LL / H / HH 的沟通方式训练
- B、“上提下压，左迎右合”

案例讨论：看视频感悟高效能说服影响力沟通思维

情景演练：“四种沟通方式”的训练

第二讲：说服影响力沟通之“法”

问题讨论：

如何清晰了解对方的沟通风格？

如何了解自己说服能量的优势？

一、识人与说服力影响力沟通

——知己知彼找不同性格客户的沟通共鸣区，规避雷区

1、“我是谁”——了解自己说服能量的优势，扬己之长、避己之短

- A、果断支配型性格优势与短板

- B、冷静分析型性格优势与短板
- C、和气友好型性格优势与短板
- D、快乐表达型性格优势与短板

2、“他是谁”——“听话听音”找到不同性格沟通对象的沟通风格

- A、果断支配型沟通对象的语言及行为特征
- B、冷静分析型沟通对象的语言及行为特征
- C、和气友好型沟通对象的语言及行为特征
- D、快乐表达型沟通对象的语言及行为特征

3、“怎么办”——高效运用“HLLH 性格分析工具”引发共鸣，说服对方

- A、支配型性格如何与四种不同性格的沟通对象沟通
- B、冷静型性格如何与四种不同性格的沟通对象沟通
- C、和气型性格如何与四种不同性格的沟通对象沟通
- D、表达型性格如何与四种不同性格的沟通对象沟通

课堂讨论：看视频感悟“HLLH 性格分析工具”的高效运用

二、迎合技巧训练——建立谈话共振场

- A、结论与细节演绎
- B、细节演绎与归纳总结

案例讨论：看视频，讨论最佳的“迎合”技巧

三、说服影响力沟通的“主导”技能训练

——灵活运用 LEG 说服策略来达成说服

- A、凡事用三
- B、引用权威

情景演练：说服影响力沟通的“迎合及主导”训练

第三讲：说服影响力沟通之“术”

问题讨论：

如何通过“听”快速洞悉对方需求？

如何“说”才能够明确表达自己的观点和立场？

如何以系统的说服策略来达成双赢？

一、高效说服影响力沟通之“听”——如何通过“听”快速洞悉对方需求？

- A、听三层：听表层、听中层——弦外之音、听内层——情绪感受
- B、三层听：听细节，听结论，听逻辑

案例讨论：看视频感悟“听三层与三层听”洞悉对方需求

二、高效说服影响力沟通之“说”——如何“说”才能够明确表达自己的观点和立场？

- A、说四层：说特性、说不同、说利益、说例证的 FABE 工具
- B、四层说 STZT 工具
- C、能说会道的“上提下压、左迎右合”工具

课堂训练：从视频感悟“说四层与四层说”的说服影响力

三、高效说服影响力沟通之“问”

- A、问：三从四压五问
- B、三从：从“细节、结论、逻辑”突破
- C、四问：往“表层、问题层、影响层、解决层”四层深压 SPIN 工具

案例讨论：应用 LADDER 工具快速了解对方需求

课堂训练：看视频感悟说服影响力沟通的“三从四问”术

四、高效说服影响力之“动”用 ORID 聚集式促动术系统说服策略来达成双赢

- A、O—数据层面分析
- B、R—体验层面引导
- C、I—思考层面总结
- D、D—行动层面落地

促动演练：如何高效应用 ORID 聚集式会话促动术辅导下属

课程总结

A、重点知识回顾

B、互动：问与答：就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

备注：以上课程大纲为通用标准版，企业内训可根据企业实际问题调整定制