



金牌店长高效沟通技巧

讲师：陈松

课程纲要

【课程名称】 金牌店长高效沟通技巧

【课程背景】

在门店的日常运营中，沟通无处不在，各门店的店长既要与上级领导保持良好的沟通，还要与下属建立良好的沟通关系。在店长与上下级进行沟通时，沟通效果受双方情绪、环境、倾听方式、性格因素影响，导致沟通效果不佳，当店长面对不同性格的沟通对象和不同情景时，也需要掌握不同的沟通技巧。

《金牌店长的高效沟通技巧》课程专门为各门店店长打造，通过案例解析、小组讨论、现场演练等方式，使学员掌握实用的沟通方法和技巧，从而提高工作效率，有效解决工作中的问题。

【课程收益】

- 掌握与上级领导沟通的方式与方法
- 掌握与下属人员沟通的方式与方法
- 掌握影响沟通效果的八大因素
- 掌握在不同场景下进行沟通的策略与技巧

【课程对象】 门店店长

【课程时长】 1天，6小时/天

【课程要求】

- 分组研讨，按 4-6 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸，彩色白板笔，尽量达到每组使用三种颜色。

【课程大纲】

第一单元：金牌店长的沟通

- 什么是管理？
- 店长管理的三大要务：人、店、货
- 管理沟通 VS 人际沟通
- 门店沟通 VS 一般沟通

第二单元：金牌店长的向上沟通

- 向上沟通的基本原则
- 向上汇报工作的时间选择
- 向上汇报工作的方式选择
- 向上汇报的逻辑思维

- 向上汇报工作的内容界定

案例讨论：汇报工作的原则

案例讨论：汇报方式如何确定？

- 赢得上级支持的六步沟通法

第三单元：金牌店长的向下沟通

- 向下沟通的核心：达成共识 VS 行驱动

- 影响向下沟通的五大要素

- 立场是基础

案例研讨：解读对方话语的含义

建立同理心

- 信任是前提

案例研讨：塔西佗陷阱与信任

信任来自于能力和动机

- 情绪是保障

情绪管理的五个层次

情绪修炼的七大方法

案例研讨：发现他人的优点

- 倾听是核心

什么是倾听？

倾听三要素

案例研讨：你听对了吗？

- 情感是关键

晓之以理 VS 动之以情

案例研讨：情感决定立场

第四单元：针对不同性格类型的沟通策略与技巧

- 工具测评：PDP 性格测评
- 指挥型性格的特点与沟通策略
- 表现型性格的特点与沟通策略
- 随和型性格的特点与沟通策略
- 精准型性格的特点与沟通策略
- 综合型性格的特点与沟通策略

第五单元：针对不同应用场景的沟通策略与技巧

- 如何帮助下属发现问题
- 如何让下属走出失败的阴影

- 如何处理下属间的冲突
- 如何正确的表扬下属
- 如何正确的批评下属
- 如何让下属动起脑子