



一线人员全景沟通

讲师：陈松

课程纲要

【课程名称】 一线人员全景沟通

【课程背景】

在一线人员的日常工作中，沟通无处不在，他们既要与上级领导、同事保持良好的沟通，还要与客户建立良好的协作关系。可在实际的工作中，他们的沟通效果却很难让人满意。沟通中的问题和现象主要表现在：

想法很好，效果却不理想。

出发点是要解决问题，却引发出很多坏情绪。

表达的很清楚，但对方却仍然误解。

为什么用心沟通，对方却感受不到？

对不同的人，应该如何进行沟通？

处在不同的情况，应该如何进行沟通？

如何让沟通更有效？

.....

《一线人员全景沟通》课程通过案例解析、互动活动、小组讨论、模拟实操等方式，使学员掌握对上级、同事、客户沟通的本质和影响沟通效果的相关因素，既有解决沟通问题的思路，还有高效沟通的方法和工具，有效帮助一线

人员提升沟通效果，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
- 掌握与同事沟通的方式与方法
- 掌握与客户沟通的方式与方法
- 掌握与不同性格人员进行沟通的策略
- 掌握在不同情境下的沟通策略

【课程对象】 企业一线人员

【课程时长】 2天，每天6小时，共12小时

【授课方式】 理论讲授+小组讨论+互动活动+案例研讨+模拟实操

【课程要求】

- 讲师用白板及白板笔；
- 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；
- 每组准备白板纸3张，彩色白板笔每组三种颜色，便利贴每组三种颜色；
- 宽胶带、双面胶每个小组1个。

【课程大纲】

第一单元：什么是沟通？

- 互动活动：你画对了吗？
- 沟通的基本模型
- 乔哈里窗与沟通内容选择

案例研讨：沟通中的公开区

案例研讨：揭露你的隐藏区

案例研讨：发现你的盲区

案例研讨：隔绝大家的封闭区

- 小组讨论：乔哈里窗给我们什么启示？
- 成为职场“金镶玉”

第二单元：影响沟通的主要因素

- 立场是沟通成功的前提

互动活动：团队辩论赛

站在他人的立场看问题

“功夫在诗外”的启示

- 信任是沟通的基础

基于能力的信任

基于动机的信任

基于动机信任的三种方法

小组讨论：建立团队信任的方法

小组讨论：让客户信任的方法

- 情绪是沟通的保障

什么是情绪？

案例研讨：情绪的污染与转移

管理好情商

人生职场三个圆圈圈的故事

三种情绪的应对方法

厌倦的解决办法

焦虑的解决办法

失落的解决办法

模拟实操：学会说太好了

案例研讨：学会发现他人的好

- 情感是沟通的关键

中国人际关系的特点

案例研讨：中国的人缘

案例研讨：人与人间的人伦

案例研讨：人际交往的核心是人情

人情与报大于施

动之以情 VS 晓之以理

第三单元：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？

- 与上级沟通的六个技巧
- 模拟实操：征求上级的意见

第四单元：团队沟通

- **案例研讨：团队沟通的常见现象分析**
- 互动活动：大家一起来
- 小组讨论：为什么团队沟通效果不佳？
- 团队沟通的定位：合作伙伴
- **案例研讨：团队中的角色与分工**
- 团队成员间的冲突与解决

建设性的冲突的方式与解决办法

破坏性冲突的方式与解决办法
- 如何与团队成员成功探讨问题？

头脑风暴法

世界咖啡法

第五单元：客户沟通

- 小组讨论：客户想要的是什么？
- 客户沟通的三大目的
- 高品质客户沟通的五大要素
- 服务意识

用心服务

主动服务

双赢思维

客户服务的八大铁律

- 职业形象

良好姿态

声音掌控

服务用语

- 专业素养

用专业提升沟通品质

专业是客户服务的基础

- 高品质客户沟通的五个要素

看：读懂客户的肢体语言

问：问对问题好沟通

听：积极倾听的七个步骤

说：说别人想听的而不是自己想听（表达的 FAB 法）

动：用行动将沟通结果落地

模拟实操：客户沟通情景模拟

- 客户异议处理

客户常见的五大异议

客户异议的处理的六大方法

模拟实操：“难缠”的客户又来了

第六单元：性格类型与沟通策略选择

- 工具测评：性格类型测评
- 指挥型性格的特点与沟通策略
- 情感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

第七单元：情境类型与沟通原则

- 紧急情况下的沟通原则
- 重要场合的沟通原则
- 客服投诉的沟通原则
- 模拟实操：不同情景类型的沟通演练

第八单元：课程回顾与答疑