

《高效 + 有效，让沟通更出色》

【课程时间】1天（6个小时/天）

【课程方式】理论讲授 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例分析 + 现场答疑

【课程特色】

- “学中做，做中觉”为主旨的体验式内训课堂，让培训工具和效果更加落地；
- 课堂气氛轻松活跃，团队性、互动性、参与性让学习更加新鲜、快乐、高效；
- 视需要当场考核（书面/命题式实操/模拟），深度巩固和强化学习成果。

【课程内容】

一、有“知识”更要有“常识”——“沟通”的概念

- 1、职场沟通要以“职业化”为原则
 - A、职业化的概念
 - B、职业化沟通的定义
 - C、沟通的要素与障碍
- 2、“中国式沟通”的特点
- 3、职场沟通要以“服务意识”做基础

二、既有“里”又有“面儿”——沟通的礼仪与素养

- 1、装修好你的门面——沟通的形象
 - A、第一印象管理
 - B、工装与非工装的形象规范
- 2、管理好你的脸面——沟通的表情
 - A、微笑——运气和财富的转换器
 - B、眼神——尊重他人的“秋波”
- 3、文明好你的谈吐——沟通的语言
 - A、得体的称呼
 - B、职场常用的十大类文明用语
 - C、与人沟通六不谈五不问
 - D、商务沟通的话题选择
- 4、展示好你的教养——沟通的仪态
- 5、控制好你的细节——沟通的往来
 - A、电话沟通的礼仪与技巧
 - a) 拨打电话的礼仪
 - b) 接听电话的礼仪
 - c) 特殊情况的处理
 - d) 一定要会“策划”你的电话
 - B、电子邮件的撰写礼仪与技巧
 - a) 标准模版转发使用
 - b) To : 与 Cc : 的区别

- c) 切记收信对象是一个“人”，而不是一台机器
- d) 电子信件“标题”要明确且具描述性
- e) 考虑他人计算机的容量
- f) 了解传送出去的讯息将潜在会永久留存
- g) 小心幽默的使用
- h) 勿于学术网络上从事商业行为
- i) 小心附件功能的使用——注明附件阅览软件

三、高效 + 有效，双管齐下——沟通的技巧训练

1、分分钟直入内心——与不同性格的沟通技巧训练

(一分钟性格测试：快速了解自己和 TA 的喜好与厌恶 + 案例分析 + 互动)

- A、老虎型
- B、孔雀型
- C、考拉型
- D、猫头鹰型
- E、变色龙型

2、高效与有效的沟通技巧——“望、闻、问、切”

(互动游戏)

- A、表示尊重的技巧
- B、易地而处聆听的技巧
- C、恰如其分提问的技巧
- D、准确表达的技巧——用对方喜欢的方式去说
- E、及时有效反馈的技巧
- F、赞美的技巧

四、“伴君”不一定“如伴虎”——与上司沟通的技巧训练

(命题式模拟演练 + 指导分析 + 互动游戏)

- 1、来自上司的沟通障碍
- 2、来自下属的沟通障碍
- 3、与上司沟通的四种形式
 - A、接受指示
 - B、汇报
 - C、商讨问题
 - D、表示不同意见
- 4、与上司沟通时的注意事项
- 5、上司沟通时肢体语言所表达的含义
 - A、领导的眼睛
 - B、领导的手势
- 6、与不同类型上司的沟通技巧
 - A、控制型领导
 - B、互动型领导
 - C、实事求是型领导
 - D、下对上的七大沟通要领

五、做携手并肩的“小伙伴儿”——水平沟通的技巧训练

(命题式模拟演练 + 指导分析)

- 1、水平沟通的三个积极观念
- 2、同级关系六貌
- 3、水平沟通的三种方式
 - A、退缩
 - B、侵略
 - C、双赢
- 4、处理同级冲突的五种方式
 - A、竞争
 - B、合作
 - C、折中
 - D、迁就
 - E、回避

六、“串门儿”的学问——跨部门沟通的技巧训练

(命题式模拟演练 + 指导分析)

- 1、认识跨部门沟通
- 2、跨部门沟通应具备的四大心态
- 3、跨部门沟通需了解的十点“人性”
- 4、改善跨部门沟通的方法

七、心理战术“hold”住客户——与客户沟通的技巧训练

- 1、洞察客户的秘诀——“表情指数”
(案例分析：名创优品全球联合创始人叶国富)
- 2、解读客户的沟通心理
- 3、与客户沟通的终极目的
- 4、正确判断客户的需求与需要
- 5、对症下药——针对不同顾客采取相应策略

(命题式模拟演练 + 指导分析)

- A、沉默型客户
- B、喋喋不休型客户
- C、重视舆论型客户
- D、挖苦型客户
- E、犹豫型客户
- F、冰山型客户
- G、打破沙锅问到底型客户
- H、忠厚老实型客户