
《高效沟通》

中基层沟通必修课

【课程背景】

你会不会觉得有时候自己和父母、朋友、同事越来越无话可说，成为了精神上的陌生人？
为什么你总是习惯性的讨好，却还是换不来同事的友好？
为什么你绞尽脑汁，避免尴尬，却还是会把天给聊死？
我们生活中的所有关系问题，归根结底，是沟通的问题，沟通不仅表达自己，还是要关注对方的反应，体会其内心感受。

- 如何才能让对方愿意听，并得到有效的反馈，最终得以解决问题，提升绩效？
- 如何才能清晰表达自己的意图，而非一时冲动之语？
- 如何才能在进行跨部门沟通时，健康地表达自己的观点及立场，并且为对方所接受？
- 如何才能交际中得心应手，变“尬聊”为“嗨聊”？
- 如何才能掌控谈话，引导话题走向？
- 如何避免“语言暴力”给对方造成伤害？

本课程从实际出发，不讲大道理，只讲小技巧，让你在职场的人际交流、家庭的亲人沟通、社交中的交流都更顺畅，更健康，更成熟，掌控美好人生。

【课程收益】

充分认识沟通不畅的原因，掌握沟通障碍破解方法；
从“听、说、问”三个维度，深层次的掌控沟通的技巧；
真正听懂对方的描述，并进行积极反馈；
学会如何说好沟通的第一句话；
了解 DISC 技巧，与不同类型的客户快速建立信任；
通过面部表情、声音、衣着、语言措辞、行为模式五个方面快速识别客户类型；
提升沟通能力，让个人更有魅力

【课程特色】 干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】 中层、基层管理人员、骨干员工 等

【课程时间】 (6-12 小时)

【课程大纲】

一、沟通的定义及构成

1、什么是沟通

案例分析：如何将信送给书生？

2、沟通的 55387 定律

光环效应，利于沟通的顺畅进行

肢体动作比语言更促动人心

语气比语言更有威力

二、沟通的四个拦路虎

1、主观障碍

为什么好心引起了杀戮

立场不一样，真相就不一样

焦点等于事实

我不一定是对的

理解障碍

理解障碍产生的原因

避免理解障碍的方法

传递障碍

信息如何失真

[现场演练：小声传话](#)

如何避免传递障碍

情绪障碍

情绪沟通的预警

情绪沟通下的特点

[案例分析：为什么妻子从忧郁到崩溃？](#)

情绪障碍的解决步骤

三、沟通的基本功

1、倾听能力

你会倾听吗

倾听的六种层次

高效倾听三部曲

同理心倾听的技巧

倾听练习

表达能力

表达的两大问题

以自我为中心的表达方式

同理心沟通的四个阶段

用事实说话

打破“知识的诅咒”

如何提升表达能力

[现场演练：如何进行工作汇报](#)

赞美能力

修建斜坡，花一点时间让对方进入状态

赞美与感谢，表达对对方的认同

如何在“公开区”进行赞美

如何在“盲区”进行赞美

肢体语言

肢体语言，助你了解他的真实意图

常见 13 种不同动作的背后含义

四、会问比会说更重要

1、GROW 成长模型

自己就是最好的老师

用提问代替说教

沟通中的 GROW 模型

GROW 模型的关键点及常见问题

2、你是在“赋能”，还是在“负能”

反败为胜的秘密

如何进行正向引导

五、DISC 让沟通更加顺畅

1、用客户喜欢的方式对待他

2、不同类型客户的建立信任方式

- D型客户：直接坦诚、突出专业
- I型客户：礼物赞美、有趣寒暄
- S型客户：温暖体贴、体现关爱
- C型客户：数据充分、严谨可靠

3、活学活用，识别客户类型

- 依客户面部表情识别
- 听客户声音特征识别
- 看客户穿着打扮识别
- 从客户语言措辞识别
- 从客户行为模式识别

4、扬长避短，如何正确处理自己和客户之间的性格关系