

《有效沟通》课纲

课程背景

我们每天都会不停的重复做一件事情，虽然常常意识不到它的存在，但我们却从来不能缺少它，并且不断的承受着它带给我们的出乎意料的喜怒哀乐，这件事就是——沟通

和呼吸一样，沟通的频繁的程度足以让我们忽略它的存在。但也和呼吸一样它对我们是极其重要的。如果你真的忽略它，它将让你体验无穷的痛苦

课程目标

- 卓越表达
- 了解听众的类型
- 了解在表达过程中遇到的难题
- 了解在主观看法和时间压力作用下，表达效果会有哪些影响
- 了解表达前应该进行哪些准备工作
- 学会如何在表达过程中应对突发问题
- 具体表达的技巧和方法
- 了解沟通中的障碍有哪些，如何规避
- 学会如何根据不同的沟通对象组织自己的语言

	<ul style="list-style-type: none"> ● 了解沟通的原则，并在实际沟通中注意，不要触碰别人的底线 ● 了解沟通中说、听、问都该如何进行，分别要注意哪些要点 ● 了解识人术，能够从别人的表情中看出别人的心理动向 ● 了解非语言的种类，从非语言中读懂被沟通者的内心 ● 辨清自己的角色，面对不同的沟通对象认清沟通的内容和重点 ● 学习如何以拉近关系做为说服的有效途径
课程时长	一天
课程大纲	<p>第一部分 卓越表达</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 活动：学员心声听听你身边的人是如何表达的，再听听你身边的人是如何评价你的表达的 ✓ 人在主观看法和时间压力下会产生怎样的人格模式 ✓ 如何在表达过程中控制自己的情绪 ✓ 演练：限时命题表达，锻炼在表达中克服心理障碍的能力。 ✓ 表达中自我管理的两种手段 ✓ 作业：完成三分钟的限时表达发表

- ✓ 研讨分享：对于第一次演讲的总结
- ✓ 演练：三分钟演讲，意识的三个层次分别对表达的影响
- ✓ 理性了解对于表达的帮助；感性认知对于表达的帮助
- ✓ 活动：跟客户介绍产品
- ✓ 研讨分享：对于三分钟演讲的总结
- ✓ 演练：五分钟演讲

第二部分 高效沟通

- ✓ 沟通的重要性
- ✓ 研讨：在实际生活和工作中有哪些沟通方面的问题
- ✓ 优秀的沟通者应该具备哪些特质
- ✓ 测试：沟通过程中自己最擅长的是陈述、询问和倾听其中的哪一项，最不擅长的是哪一项
- ✓ 沟通中陈述需要注意知己知彼、明确目的、符合逻辑等三点
- ✓ 研讨分享：分析五种类型的人在生活中、工作中的特点，并制定相对应的沟通策略
- ✓ 活动：制作沟通目的表，明晰每一次重要沟通的目的

- ✓ 在沟通过程住注意逻辑的转移，避免跑题
- ✓ 电梯汇报的基本结构
- ✓ 活动：了解如何才能让被沟通者听到你想让他听到的信息，
忽略你不想让他听到的信息
- ✓ 活动：试验倾听的五种分级带来的不同效果
- ✓ 研讨分享：沟通中有哪些障碍
- ✓ 询沟通中询问的类型和利弊
- ✓ 演练：如何

第三部分 有效说服

- ✓ 学习识人术，在一分钟内看出陌生人的大致性格特征
- ✓ 研讨分享：根据性格特征制定说服策略
- ✓ 有效说服的五个基本前提
- ✓ 活动演练：实际应用五个基本前提处理生活、工作中的问题
- ✓ 工作中的分层级沟通：上对领导、下对下属、中对同事应该
用哪种方式沟通
- ✓ 案例分析：说服别人需要做的准备

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">✓ 非语言的辅助作用✓ 不战而屈人之兵：用自己的理论说服自己✓ 游戏：说服不固执的大妈✓ 研讨分享：说服的程度✓ 说服别人的语言组织顺序。✓ 研讨：说服中的障碍应该如何克服✓ 研讨分享：说服只是一种形式，认可说服者才是说服的根本手段 |
|--|--|