

基于《心理学》的审计沟通培训大纲

(高级培训课程大纲)

作者：徐巍

单位、部门及职务：中意保险 审计责任人

一、审计沟通概述

1、什么是审计沟通？

- (1) 沟通不是讲对错
- (2) 审计沟通是审计技能培训的重中之重
- (3) 为什么审计沟通更难、更欠缺
- (4) 审计沟通的定义与目标
- (5) 审计沟通的分类及内容

2、审计沟通难在哪？

- (1) 人性本身的不确定性
- (2) 小孩子讲道理，成年人讲利益
- (3) 审计人员自身的缺陷

3、审计沟通需要实现什么目标？

- (1) 沟通是审计职场的必修课
- (2) 不要用对方的错验证自己的正确
- (3) 我和你好好说话，你却以为我好说话

4、不同审计阶段及工作场景的沟通重点

- (1) 善于统筹谋划

- (2) 营造沟通环境
- (3) 掌握沟通的黄金法则和白金法则
- (4) 善于运用非正式沟通
- (5) 共同参与审计有助于审计沟通

二、审计沟通技巧篇

1、审计沟通恰到好处—审计犯错时遵守三步走

- (1) 态度鲜明，不投机取巧
- (2) 直来直去，不胡思乱想跑偏题
- (3) 灵活对待，具体问题具体分析

2、审计沟通谦虚真诚—容身怀利器更该谨而慎之

- (1) 不要伪装出来的谦虚
- (2) 多一点真诚，少一点套路
- (3) 大道至简，阳谋为上

3、审计交流中目光运用技巧—让你的表情加分

案例：看你该看的，或者看对方不愿让你看的

4、审计沟通要愉人悦己—幽默让矛盾烟消云散

案例：从《饿了么》看不恰当的幽默感

5、审计沟通要学会适当表扬与认可

- (1) 表扬要强调行为而不是能力
- (2) 表扬避免与别人比较
- (3) 表扬不要破坏内驱力

(4) 表扬避免给予过高期望

6、审计沟通巧用批评五原则

(1) 公开原则

(2) 主动原则

(3) 点到为止

(4) 一件事说一次

(5) 远离 PUA

三、审计沟通策略与实践案例

1、掌握审计沟通中的四式策略

(1) 向苏格拉底学习一连串的“是”

(2) 遭遇挑衅，如何用幽默调侃让冲突烟消云散

(3) 如何善用“黄金一分钟”

(4) 提高审计沟通能力的有效方法

2、提高审计沟通能力的三种简单有效方法

(1) 避免尬聊—如何打开被审计单位的话匣子

(2) 审计沟通中如何学会说“不”

(3) 言之有情—审计如何学会适当寒暄和问候

3、审计中的人际冲突管理及解决诀窍

(1) 审计进场前如何打破沟通“坚冰”

案例：在沟通会留下自己的手机号码

- 不方便透露审计目的时应该怎么说？

- 审计时间不确定时应该怎么说？

- 审计人员被邀请吃饭时应该怎么说？
- 审计被邀请外出游玩时应该怎么说？
- 与被审计单位简单寒暄时应该怎么说？
- 被审计对象可能要金蝉脱壳时应该怎么说？

(2) 审计过程中如何打破沟通坚冰

案例：让对方主动说话的艺术

- 索取资料时遇见难缠的对象应该怎么说？
- 面对烦躁不安的审计对象应该怎么说？
- 当客户“以忙”为借口打发审计时怎么说？
- 审计遇到咄咄逼人的客户应该怎么说？

(3) 现场审计后如何打破沟通“坚冰”

案例：从虚假证据到让子弹飞

- 被审计对象不方便接听电话时应该怎么说？
- 提供资料时间不满足预期时应该怎么说？
- 审计结束后遭受诋毁时如何与上级说

4、审计报告阶段的实战沟通案例

案例：给你的沟通预留弹性和空间

5、审计整改后续阶段的实战沟通

案例：不要在推土机面前捡硬币