

《沟通创造价值—内外部沟通与表达实战训练》

主讲：秦超老师

【课程背景】

沟通能力是企业管理人员重要的基础技能之一，也是在工作关系和业务关系中，经常性发挥重要价值的“载体”和“催化剂”，无论再丰富的知识，再高效的方法和技能，都需要沟通的方式进行展开。所以，运用好沟通，使之成为业务开展和团队管理的有力武器，对于管理人员和后备管理人员都具有重要的意义和现实的价值。

【课程收益】

- 明确沟通的本质与目标
- 掌握客户沟通的五大基本要素、三项原理及三项目标
- 学会内部沟通中向上、平行和向下沟通的思维、公式和技巧
- 学会外部沟通的四大沟通场景
- 掌握破冰、交互四问、FABE、异议处理等核心沟通技巧

【课程特色】

实战实训，聚焦后备管理者的基础核心技能-沟通。以内部和外部两大场景展开，延伸具体沟通场景，以沟通知识为基础，以方法技巧为主导，大量方法和实战技巧的学习，快速掌握沟通的实操法。

【课程对象】

基层管理人员、后备管理人员

【课程时长】

2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、沟通的本质、要素及沟通的基础支撑

1. 沟通的模型
2. 组成沟通的五大要素：
目标、对象、内容、可接受性、共识
3. 沟通的三项原理
 - 信息的衰减性：沟通漏斗
 - 信息的反馈机制
 - 感性&理性原理

活动：你说我画

4. 沟通的目标
 - 环境—交互—共识
5. 沟通的四项基础支持
 - 思维：沟通的内核
 - ◇ 结构化思维
 - ◇ 结构化思维的核心原理：金字塔原理
 - 语言：沟通的载体
 - ◇ 清晰、简洁、流畅
 - ◇ 因人而异，因势而变
 - 状态：沟通情绪放大器
 - ◇ 体现情绪
 - ◇ 精、气、神

- 肢体：沟通的辅助器
- ◇ 表情
- ◇ 动作
- ◇ 适当的距离：近而不“紧”

二、内部沟通—管理中的沟通

1. 内部沟通的核心价值

- 发现问题、确认问题、解决问题

2. 内部沟通的关键

- 听（读）---看---说（写）
- 学会倾听
- 学会发问
- 学会观察

3. 沟通：因人而异

- DISC 人物性格分析
- 不同表格性格下的沟通方式

内部沟通场景一：向上沟通

1. 向上沟通的角色定位：领导的替身与助手

2. 向上沟通的核心思维

- 结论突出
- 论点精炼
- 围三阙一

3. 向上高效沟通的表达公式

- 结论+原因+措施+建议（需求）
- [案例分析及话术演练](#)

4. 向上沟通的四大技巧

- 高频率的沟通：向上沟通的基础原则
- 主动沟通：提升领导对你的战略透明度
- 高度一致：形成“工作利益”共同体
- 注意边界：有度有节

内部沟通场景二：平行沟通

1. 平行沟通的角色定位：同事

2. 平行沟通的核心思维

- 情感优先
- 基于事实
- 合作共赢
- 落位行动

3. 平行沟通的公式

- 影响+感受+建议+行动

4. 平行沟通的技巧

- 有礼貌、要双赢
- 构筑清晰的场景
- 明确收益
- 确认行动

内部沟通场景三：向下沟通

1. 向下沟通的角色定位：管理者

2. 向下沟通的核心思维

- 充分尊重
- 信息交互
- 围绕事实
- 达成共识

3. 向下沟通的公式

事实+影响+提问+确认

4. 向下沟通的技巧

- 指令正确
- 主动沟通
- 充分交流
- 赞美的及时、具体、仪式性
- 批评的精准、勿泛化

三、外部沟通—业务中的沟通运用

1. 业务沟通的目标 6step

- Step1:建立频道
- Step2:详细探寻
- Step3:激发意愿
- Step4:扫除障碍
- Step5:促进行动
- Step6:提升感知

业务沟通场景一：起

1. 客户的邀约：

- 步骤一：自报家门（询问方便）
- 步骤二：突出重点（利益）
- 步骤三：取得答复
- 步骤四：确认重点
- 邀约沟通的总体原则：简洁明了、吸引、确认

2. 初洽：

- 初次沟通三维度
- ◇ 建立同频：同理心与共通点
- ◇ 寻找话题：热点、兴趣点、利益点……
- ◇ 产生意愿：愿意聊—愿意继续深入聊
- 初洽沟通四步：寒暄赞美—打开话题-建立同频—引入正题
- 客户破冰法
- 即兴沟通法：
 - ◇ yes and
 - ◇ yes but
 - ◇ no because

业务沟通场景二：承

1. 客户需求挖掘与引导

- 以攻代守的交互四问模式

- ◇ 状况询问—难点询问—暗示询问—需求满足询问
- ◇ 提问—挖掘—引导匹配
- ◇ 深挖痛点、撕开伤口
- 2.状况询问（背景询问）技巧
 - 状况询问的目标；了解（澄清）客户概况，有效发现（展现）潜在问题
 - 状况询问的沟通技巧：相关性、联系观察实际、引用观点
- 3.难点询问技巧
 - 难点询问的目标：确认问题，并与潜在客户探讨问题相关的内容
 - 难点询问的沟通技巧：5W1H 模式运用：什么、为何、何时、何地、谁、如何
- 4.暗示询问技巧
 - 暗示询问的目标：强化问题存在，激发客户的“痛”感，引起不安与不满
 - 暗示询问的沟通技巧
 - 强化暗示技巧：拥抱快乐、远离痛苦
 - 暗示问题示例
- 5.满足询问
 - 需要-满足询问的目标
 - ◇ 通过收益性问题引导客户寻找解决方案并展示价值，导入产品或服务
 - 需要-满足询问的沟通技巧

演练：交互四问演练

业务沟通场景三：展

- 1.基于信任度建立的沟通四部曲：行业—公司—产品—个人
 - 行业：前景、趋势
 - 公司：实力、经验
 - 产品：FABE
 - 个人：经验、意愿
- 2.印证能力：产品（服务的）呈现 FABE 话术
 - FABE 的结构
 - ◇ 特征—优点—利益—证据
 - FABE 提炼与展示

演练：FABE 话术演练

业务沟通场景四：合

- 1.客户异议沟通
 - 异议沟通的六步法
 - 典型异议处理示范
- 案例分析：异议处理，攻心为王
- 2.促成与成交沟通
 - 促成的时机与信号
 - 促成四法：
 - ◇ 从众成交法
 - ◇ 压力成交法
 - ◇ 选择成交法
 - ◇ 默认成交法
 - 3.成交服务流程的沟通
 - 满意度显性化

➤ 机会进取式沟通