

# 职场必修课——高效沟通技巧

讲师：李秀梅

## 课程背景：

任何集体，任何个人，没有沟通就没有合作；没有沟通就没有人与人之间的交流；沟通无处不在。要学会和不同类型的人相处愉快，沟通顺畅，就要学会沟通这门语言艺术。

工作中，经常会遇到沟通的障碍，我们以为自己表达的很清楚很明白了，听的人也以为自己听得很清楚很明白了，可是最后的结果，往往跟自己想象的不一样。

上级把要做的事情交待给下级，问下级听懂了吗？下级说听懂了，最后事情做出来的结果，却不是上级想要的。

有效的沟通，不是指你多会说话，说得多让人开心，而是你怎样才能清楚地表达你的意思，并让别人听到的所理解的意思与你要表达的是同一样意思。

石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”

由此可见沟通的重要性，有效沟通对于一个人的学习，生活、工作有越来越重要的影响，如何处理好这些人与人、人与团队、团队与团队沟通上的问题，正确了解沟通过程以及影响沟通的因素，正确掌握处理沟通障碍的方法，成为职场人急需了解和解决的难题。

## 课程目标：

- 使学员掌握和各类人打交道沟通的基本原则，和本部门同事、其他部门同事、领导、下属、公司客户等等沟通时能够做到高效沟通；
- 学好沟通既能彰显学员自身的综合素质，又能提高工作效率，化解矛盾；
- 掌握解决问题的有效工具，提供和平相处的平台，帮助学员在日常工作中维持关系、化

解矛盾；

- 让学员能有效地避免纠纷、避免冲突，减少沟通障碍，缩短沟通距离；
- 降低个人与客户、个人与企业的沟通成本！

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**希望提升沟通技巧的服务岗一线人员、企业管理人员

**课程方式：**情景模拟、角色扮演、视频短片、案例

## 课程大纲

### 第一讲：沟通知识概述

#### 一、沟通的定义及作用

1. 沟通的定义及作用
2. 什么是沟通
3. 沟通的方式

#### 二、沟通的类别

1. 语言沟通与非语言沟通
2. 正式沟通与非正式沟通
3. 单向沟通与双向沟通
4. 一对一沟通、一对多沟通、多对多沟通

#### 三、沟通的重要性

1. 沟通无处不在，无时不有
2. 沟通与就业
3. 沟通是成就一生的首要能力

#### 四、沟通的原理

1. 造成沟通障碍的原因
2. 沟通的原理图
3. 沟通中的三个变量

## **第二讲：沟通不畅的主要原因**

### **一、缺乏自信**

1. 沟通时的不自信
2. 先入为主
3. 准备不充分
4. 没有耐心
5. 时间仓促
6. 记忆力欠佳

### **二、情绪不佳**

1. 未能控制好情缘
2. 忽略他人的需求

### **三、条理不清**

1. 重点强调不足
2. 条理不清楚

### **四、语言不通**

1. 方言 VS 普通话
2. 中国人 VS 外国人

### **五、大脑过滤**

1. 脑外世界 VS 演绎世界

## 六、有效沟通的八点启示

1. 和谐气氛
2. 沟通方式
3. 留有空间
4. 沟通的意义
5. 不要假设
6. 沟通的平等性
7. 共同的信念与价值观
8. 方法总比问题多

## 第三讲：沟通能力的提升

### 游戏：一对多的沟通

#### 一、沟通的模式

1. 沟通的双向性
2. 沟通的三个核心步骤
3. 沟通的基本流程

#### 二、沟通中的语言基本功

1. 良好的语音、准确的语感、节奏的安排（现场演练）
2. 语言清晰度、专业度、亲和力（现场演练）
3. 语音、语速（现场演练）
4. 专业的服务描述：肯定、大方、积极、果断（现场演练）

#### 三、沟通效果的来源

1. 肢体语言

2. 声音

3. 文字

## 第四讲：沟通的六项修炼

### 一、修炼 1：如何观察对方——看的技巧

#### 1. 用眼观察

1) 看装扮

2) 看言谈举止

#### 2. 用心体会

1) 感受对方情绪

2) 揣摩对方心理

3. 眼神的传递

4. 对眼神的要求

练习：情景模拟

### 二、修炼 2：如何拉近与对方的关系——听的技巧

1. 不良的倾听习惯

2. 非语言倾听的方式

3. 倾听 4 要点

4. 倾听 3 步曲

5. 聆听的 5 种境界

6. 倾听的原则

7. 倾听的要领

8. 防止过度倾听

### 三、**修炼 3**：如何让对方畅所欲言——问的技巧

1. 保持中立
2. 同频共振
3. 开放式 VS 封闭式
4. 接受性 VS 选择性
5. 发问的出发点

### 四、**修炼 4**：如何让对方更喜欢——说的技巧

1. 怎么说比说什么更重要
2. 沟通语言的准确性

**案例**：“老公，加油！”

3. 沟通语言的鲜明性

**案例**：美国代表访华

4. 沟通语言的艺术性

**案例**：日内瓦会议

5. 沟通语言的技巧性

**案例**：梁山伯与祝英台

6. 负面与正面的体验表达

7. 感同身受

8. 用“我”代替“您”

9. 站在对方角度说话

#### **10. 拒绝的艺术**

- 1) 委婉的拒绝

- 2) 把“NO”变成“Yes”的 7 个突破口

11. 三明治法则与引导原则

12. 创造“警句”的 8 个技巧

13. 说的温度

**总结分享：**说的三种沟通模式

## **五、修炼 5：如何贴近对方的心——笑的技巧**

1. 微笑是国际通行证

2. 人生最美的 8 个笑容

**案例分享：**沃尔玛与希尔顿

## **六、修炼 6：如何运用身体语言——动的技巧**

1. 举止行当赢得客户信任

2. 肢体表达的典型信号

**互动：**图片分析

## **七、有效沟通与无效沟通的信号**

### **第五讲：学会职场中的沟通技巧**

#### **一、反馈的“JOHARI 视窗”**

#### **二、克服沟通问题中常见问题的技巧**

1. 阻止不健康的争论

2. 避免被某个人或集体控制

3. 对付打断他人和有个人异议的人

4. 在公司内部形成对立

#### **三、职场中上下左右关系的处理**

##### **1. 与上级如何沟通**

- 1) 要克服惧怕领导的心理
- 2) 要多出选择题，少出问答题
- 3) 要主动地、及时地反馈

## **2. 与下级如何沟通**

- 1) 平等友善，不可居高临下
- 2) 充分尊重，鼓励、支持、正向引导

## **3. 与同级如何沟通**

- 1) 真诚沟通
- 2) 友好尊重
- 3) 共同协商

## **4. 跨部门如何沟通**

**沟通注意事项：**沟通的禁忌；沟通的原则