

# 《基于正向心流的管理者精确沟通》课程纲要

## 【课程背景】

面对 VUCA 时代，无休止的干扰让沟通承担更多的负能量，我们的沟通因麦拉宾法则的 38% 失控逐渐走偏，沟通中我们经常会出现：

- 知道要沟通，却不愿意面对沟通的对象
- 问题要解决，可是迟迟不能冷静
- 遇到难缠客户，不愿意去应对
- 问题都是别人，为什么需要我去承担
- 身边的人都不懂我，明明我是正确的
- 总是控制不好情绪，一张嘴就想吵架
- 保持不了耐心，还没有说话脸上满是答案
- 不愿面对改变，也不想去改变
- 团队不好带，客户不好伺候
- 员工听不到我，客户说的话我也听不明白

这是因为沟通传输出现了问题，信息发送者在编码前就设定了内容性格，让输出的信息严重因为干扰出现了呈现偏差，让接受者更多解读了情绪和心态的内容，不能正确解码发送者实际想表达的内容，更或者是能明了发送者的信息内容，但是由于情绪和心态的干扰产生对抗的心态。

《基于正向心流的精确沟通》从沟通的基础模型出发，对沟通底层逻辑的三大模型进行情景化训练，提升学员沟通编码技巧，并引入心理学的人交往六大模型情景剖析，让学员认知沟通，实现能精确表达后，加入正念、心流、心态管

理保证输出质量，能正确选择沟通渠道，能快速纠正心态和情绪，从 CRM 的角度出发，从目标管理的以终为始出发，锚定沟通结构，保证沟通质量的同时，提升信息发送者的信息解码能力，学会共情、掌握解码核心要素，并给予拿来就用的沟通工具，结合学员的管理身份用领导力等实际管理技巧演练案例，让学员实现正向精准沟通。

### **【课程目标】**

1. 认知沟通的底层逻辑，实现准确编码
2. 正确自我定位，掌握性格密码
3. 学会情绪控制，实现心态管理
4. 提升管理沟通，保证目标分解输出率
5. 认知常见行为模式，提升正念思维
6. 提升服务意识，掌握客户需求心流走向
7. 掌握格式化沟通，提升沟通共情能力

### **【课程时间】**

2 天/12 小时

### **【课程讲师】** 杨军营

### **【课程对象】**

1. CRM 工作人员
2. 管理人员
3. 营销团队
4. 储备干部

### **【课程形式】**

讲授+互动+视频+案例分析+情景演练+心理学道具

## 【课程需求】

1.培训场地：

投影、白板、白板笔、话筒、音响

2.培训辅料

白板纸、美纹纸胶带、备忘贴、白板笔(红、黑、蓝)、A4纸

## 【课程大纲】

### 1. 管理者角色认知

1.1 管理者角色认知

- 角色认知是什么
- 视频播放《我是谁》
- 视频研讨：自我角色认知
- 角色认知的重要性
- 管理者角色认知
- 视频播放《亮剑片段》
- 视频研讨：李云龙为什么能打县城

1.2 管理者正确的角色定位

- 管理者在组织结构中的位置
- 管理者常见角色错位
- 不同角色的正确定位：
- 作为下属的管理者角色定位
- 作为同事的管理者角色定位

- 作为上级的管理者定位
- 作为客户的管理者的定位

### 1.3 管理者应该具备的基本修养

- 管理者的专业化素养
- 管理者的基本能力
- 管理者的心态管理
- 固定心态与成长心态
- 卓越领导人的五个特征
- 优秀管理者的两项核心任务

## 2. 客户关系管理认知

### 2.1 客户关系是什么

客户的概念

服务是什么

CRM 的价值

服务的层次

服务的 AB 面

### 2.2 如何管理客户关系

- 客户关系的四个层次应对
- 客户分类的基本原则
- 如何建立客户信息库
- 案例分析：《老奶奶买药》
- 情景研讨：客户信息模型建立

- 客户管理的工作标准和原则
- 客户专属服务设计
- 如何培养客户的忠诚度
- 持续提升忠诚度的 10 把钥匙

### 3. 心态决定一切

#### 3.1 理解态度

- 什么是态度
- 心态的三种体验
- 关于积极态度
- 个性与态度
- 情商是什么
- 情商基本概念
- **情商测试：**
- 消极情绪如何形成
- 认识逆商 AQ
- 调整消极态度的技巧

#### 3.2 优秀管理者的正念心态

- 对事业的热忱
- 塑造主人的心态
- 塑造执着付出心态
- 人生的三种境界
- 对组织负责的人

### 3.3 发现心流的体验

马斯洛需求层次理论应用

心理需求形成路径图

工作的悖论

生命效能曲线应用

工作目标管理

目标管理体验：《摩天塔项目管理》

工作时间管理

## 4. 人际关系管理

### 4.1 认知人际关系

- 人际交往流程
- 人际交往态度
- 视频：《酒桌上的职场规则》
- 影响人际交往的客观因素
- 影响人际交往的主观因素
- 促进人际交往的技巧
- 人际交往失败的原因
- 职场人际关系建立的三向管理

### 4.2 DISC 性格认知与使用

- 认知 DISC
- DISC 性格测试
- DISC 综合分析

- D 型性格特征和交往
- I 型性格特征和交往
- S 型性格特征和交往
- C 型性格特征和交往

## **5. 有效沟通的秘籍**

### **5.1 沟通的基本模型及应用**

- 沟通的定义
- 沟通基本模型
- 乔哈里视窗应用
- 沟通的漏斗模型
- **沟通实验：《谁是 007》**
- 沟通模型总而研讨
- 打破沟通障碍的关键对话模型

### **5.2 常用沟通技巧**

- 认知共情
- 如何共情
- 沟通距离和禁忌
- 倾听的技巧
- 倾听的禁忌
- 倾听听什么（28 问模型应用）
- 提问的技巧

## **6. 日常管理沟通情景应用**

6.1 如何召开业务会

6.2 如何向下属传达命令

6.3 向上汇报的技巧

6.4 冲突管理

6.5 如何做好绩效谈话

6.7 常用谈话格式工具箱应用

- 沟通问题的 WWW 法
- 阐述论据的 PREPF 法
- 描述过程的 ORID 法
- 对事不对人的 BIC 法

6.8 如何对做好反馈

7.0 课程复盘