

---

# 《高手沟通智慧》

培训师：叶子群

**销售、管理、教育、培训、社交等领域人员必学课程！**

## 课程背景

- ◇ 商务活动、企业管理实际上是一个不断沟通达成某种共识的决策过程。商务谈判就是商务沟通。一个人的商务能力、管理能力很大一部分由沟通能力决定。
- ◇ 说服力是如何炼成的？沟通有技巧，谈判有工具，说话有规律。
- ◇ 在沟通说服过程中，如何布局自己的气场，如何建立亲和力，如何通过观察对方的语言、肢体动作、眼神特点，迅速判断出对方的性格、内心活动、行为模式，从而掌控沟通的主动性。
- ◇ 语言是沟通的重要工具，如何通过催眠式的语言技巧，点石成金，引导对方，化解分歧，达成双赢的结果？
- ◇ 课程运用 21 世纪最前沿的实用心理学工具，从人性出发，引导学员提高沟通说服智慧，学习沟通说服技巧。

## 课程收益

- ◇ 了解商务沟通的基本规则，修炼自己镇定、亲和、理解、共赢的沟通心态。
- ◇ 了解潜意识的神秘力量，学会与陌生人迅速建立亲和关系的四种技巧。
- ◇ 熟练掌握 8 种催眠式提问方法，并通过层层剥茧式的提问引导，揭开对方的真实意图和深层需求。
- ◇ 掌握实用心理学的聆听和区分工具，学会从对方的语言模式中，洞察出对方的优势和劣势，信念和价值观。
- ◇ 培养学员的自我觉察能力与洞察他人的能力，学会从对方的动作、表情、眼神中，推断对方的心理活动、性格特点，从而掌控商务沟通的主动权。
- ◇ 学会先跟后带、隐喻、回应术、催眠语言等心理沟通工具，并熟练运用这些语言工具，引导对方达成双赢的沟通目的。

## 适合对象

- ◇ 商务人员、管理人员、销售人员、团队负责人等。

## 培训时间

- ◇ 精华班 1 天 (≥6 小时)
- ◇ 卓越班 2 天 (≥12 小时)

## 课程主要内容

### 开场、破冰

#### 思考：

- ◇ 能说会道的人就是沟通能力强，是吗？
- ◇ 商务高手都是沟通高手，对吗？

### 第1节 高效沟通需要有好心态

1. 沟通的五个层次：打招呼-讲事实-谈看法-说感受-敞开心扉
2. 沟通的基本原理
3. 高效沟通的三个要素：肢体语言、语言、语音语调

思考：三要素各占多少比例？

4. 沟通心理学：沟通的意义在于回应

案例：愚蠢的主管

游戏：折纸

讨论：为什么领导都说清楚了，下属还是做不到？

5. 沟通的漏斗原理

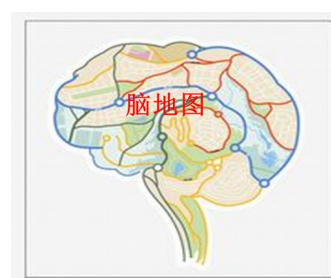
游戏：传话

讨论：如何将意思完整表达？

6. 沟通的心理学观点：地图不是疆域

视频：我家在这里

7. 性格与沟通



### 第2节 沟通的第一道门槛-亲和感

思考：信得过的人和信不过的人，你愿意同谁交易？

- 1、沟通中你不知道的两个秘密
- 2、打造你的亲和场域：我的地盘我作主

思考：

- ◇ 商务沟通，你的地盘和他的地盘，哪里好？
- ◇ 对方不去你的地盘也不在他的地盘，怎么做？
- ◇ 如果对方坚持去他的地盘，怎么办？

- 3、让对方喜欢你的“4S”

练习：

- 4、建立亲和感的四种技巧：

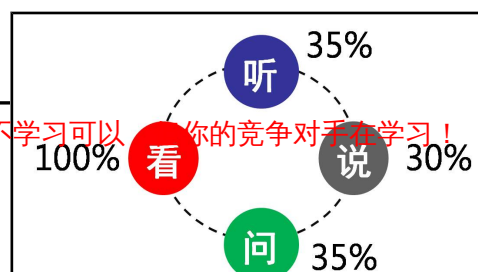
- ◇ 七秒印象
- ◇ 聆听肯定
- ◇ 微笑
- ◇ 配合、映现

感悟：

### 第3节 不会聆听，不懂沟通

思考：沟通中的听、说、问、看，哪个最重要？

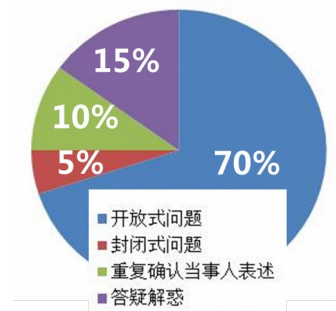
风暴：倾听有什么好处？



1. 听的三个层次：倾听-理解-认同
2. 倾听的深层目的
3. 修炼听的心态  
故事：饭里有只苍蝇  
故事：双倍学费
4. 提高听的技术  
案例：女性口中的五句话，是什么意思？  
案例：第几名？  
练习：下面哪些是事实，哪些是演绎？  
测试：你的倾听有多少分？
5. 三招控制倾听时的情绪  
案例：屈死的狼狗
6. 赢得别人好感的6种倾听习惯  
提高沟通能力最直接最有效的方法：闭嘴！

#### 第4节 催眠式“问”的技巧

- 风暴：问有哪些作用？  
测试：你的问功如何
- 1、 问的威力  
案例：苏格拉底的问题式数学方法  
游戏：猜扑克牌
  - 2、 有效发问的两种方式  
思考：开放式问题在什么时候用？  
思考：封闭式问题在什么时候用？  
游戏：设计问题约女朋友见面  
练习：如何说服员工加班？
  - 3、 教练式发问方法
  - 4、 18种催眠式发问模式
  - 5、 5种有效的发问技术
    - ◇ 清晰的发问目的  
案例：招聘时的，主考官的目的性提问
    - ◇ 把问题设计在答案中  
案例：洗碗还是倒垃圾？
- 练习：
- ◇ 换个角度发问  
案例：祷告与抽烟
- 练习：
- ◇ 复合等同  
案例：如何知道心仪的女性是否有女朋友？
- 练习：
- ◇ 反问的威力  
案例：崔永元的智慧



A = B  
B = C  
所以：A = C

#### 第5节 洞察力，看人识人，一箭穿心

测试：测测你观察力如何

1、看是过程，识才是目的

案例：从闽南人泡茶看待客

2、如何识别他人的情绪？

练习：情绪识别

3、眼睛最能透露人内心的秘密

练习：从眼识人

4、告诉你潜意识的秘密

5、30秒识人术：三种感觉类型的特征

练习：一句话识别性格

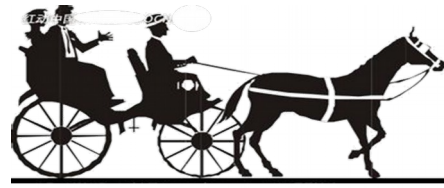
6、与不同性格人沟通技巧

案例：五分钟与温州老师成单

练习：三种不同的客户，如何提交方案？

7、FBI读心术：一眼看透人心

工具练习：



马要去哪里由谁决定？



### 第6节 商务沟通的技巧 4-精准表达

测试：表达能力测试

故事：歌德与批评家

1、成功说服的8大技巧

案例：说服经理去偏远地方工作

练习：你是交警，如何说服摩托车手戴头盔

2、赞美四步法

练习：赞美身边的同学

3、沟通“三明治”

案例：几句话说服牛B销售主管

练习：小李这段时间屡出质量问题，你是主管，如何沟通？

4、超级说服技巧2：先跟后带

心理学原理：情绪和动机没有错，只是行为没有效果

故事：晏子劝齐景公杀烛邹

◇ “跟”的“5S”

◇ “跟”常用的词语

◇ “带”的四步法

视频：奥巴马的说服艺术

练习：出现下面情况，怎么跟和带？

◇ 为了质量问题，品质经理与生产经理又吵上了

◇ 因为没未完成业绩，李主管奖金被扣，非常生气！

◇ 副总提出的方法与你的想法完全不同，而这时，副总指名你表态，你怎么办？

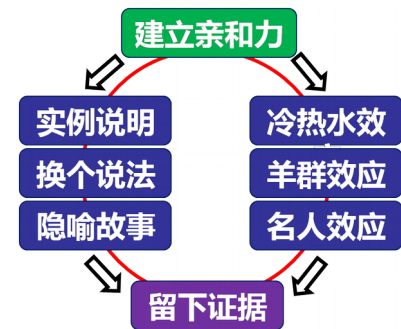
◇ 太太经常因为老公晚归吵架，如何与太太沟通？

5、超级说服技巧3：隐喻

案例：

练习：技工张兵认为公司对他不公平，要求辞职，你如何用隐喻来说服？

6、超级说服力：语言层次



---

**情景演练：**运用课堂上的方法和工具，沟通说服（三人一组）

1. 你租住的房间太旧了，如何说服房东为你粉刷墙壁？
2. 我和你妈同时掉河里了，你先救谁？
3. 你的秘书晚上有约会，可你不得不要她晚上加班工作。
4. 你儿子想看电视，你却想让他练钢琴
5. 暴怒的顾客：“把你们经理叫来，我要投诉！”怎样协调？
6. 我们去的价格太高，不降价我们是不会买的！