

# “沟”需搭建才能“通” – 有效沟通技巧提升

培训对象：企业中高层领导者、部门经理、部门主管及企业全员。

导师：杨敏

课程目标：

1. 了解有效沟通的定义和方法，建立良好沟通的意识；
2. 学习有效沟通的技巧和步骤，养成高效沟通的素养；
3. 了解与不同性格的人建立良好沟通的基本方法和技巧，建立良好和谐的人际关系；
4. 掌握企业内部沟通的方法和技巧，透过有效沟通有效达成任务；
5. 掌握多种沟通方法和工具，打造企业内外畅通无阻的沟通世界；

课程亮点：

本课程通过内容讲解、案例分析、实战演练、情景模拟、现场讨论等各种方法，从而真正提升沟通能力，建立良好和谐的企业内外人际关系。

课程时间：1-2 天

课程大纲：

壹、有效沟通概述

1. 有效沟通定义
2. 有效沟通的前提
  - 1) 信任是沟通的基础
  - 2) 站在对方角度
  - 3) 语意明确
3. 有效沟通的方式
4. 低效，无效的原因
5. Johari 沟通视窗

二、有效沟通技巧提升

1. 沟通工具 – disc 各类型风格的特征与沟通技巧
  - d 型人的特征和与其沟通技巧
  - i 型人的特征和与其沟通技巧
  - s 型人的特征和与其沟通技巧
  - c 型人的特征和与其沟通技巧
2. 完整的沟通过程：准备、倾听、表达、反馈
  - 1) 沟通要准备
    - 准备的步骤和方法
  - 2) 沟通要倾听
    - 倾听定义
    - 听的层次
    - 倾听的原则
    - 倾听五大技巧
  - 3) 沟通表达要顺畅
    - 有效利用肢体语言
    - 说话语气及音色的运用
      - 声音塑造：气息运用，

共鸣腔运用  
建立自己的声音名片

三、有效沟通的实际运用

1.向上沟通 - 怎样与领导进行沟通

- 1) 向领导请示汇报的程序和要点
- 2) 与各种性格的领导打交道技巧
- 3) 说服领导的技巧

2.向下沟通 - 怎样与部下进行沟通

- 1) 下达命令的技巧
- 2) 赞扬部下的技巧
- 3) 批评部下的方法
- 4) 激励部下的技巧

3.平行沟通 - 怎样与同事进行沟通

工作中和同事沟通技巧

4.斜向沟通 - 怎样与客户的沟通技巧

- 1) 与客户交流的语言及商务礼仪
- 2) 接近客户的技巧
- 3) 与关键人士的沟通技巧
- 4) 获取客户好感的技巧
- 5) 如何处理客户投诉：信息收集五步法
- 6) 与客户谈判的技巧