

## 了解沟通底层逻辑，建立服务形象

### 课程背景：

“沟通”是我们做任何一件事情的中心，大多数“人”的问题都可部分或全部地归结于缺乏沟通、沟通误差、或完全没有沟通。调查表明，沟通是管理者最重要工作之一，根据对有关管理者工作时间分布的研究表明，在管理者一天的工作时间里，有 80%的时间用于沟通。

如果沟通不畅，管理者不能及时了解下属的想法，不能对其进行有效的激励，导致士气低落；如果沟通不畅，下属就不能正确执行上司的指令，导致执行力低下，纠错成本高；如果沟通不畅，企业就不能把握客户的深层需求，无法提供受欢迎的产品或服务，导致客户流失、市场萎缩、经营业绩低下；如果沟通不畅，企业无法获得利益相关方如媒体、监管部门的支持，无法营造良好的企业生态圈，当面临危机时，往往陷入孤立无援的困境。可见，沟通是企业系统的生命线，没有沟通，企业就无从生存和发展。

本课程将从沟通的基础入手，逐步谈管理者在人际交往中的沟通技巧，学会什么才是有效沟通，沟通中如何说，如何听，如何问。通过本课程的学习，将使管理者更有效的运用沟通工具去达成双赢关系，共同取得最优结果。

### 课程收益：

- 了解沟通的概念，深刻认识高品质管理沟通的重要性。
- 掌握与不同风格的对象如何沟通，提升在工作情境下的沟通品质。
- 了解上级、平级、下级沟通的原则，能运用与不同层级进行沟通协调的技巧，解决沟通协调中的各种问题；
- 能运用教练沟通技巧去辅导下属

**课程时间：**1 天，6 小时/天

**课程对象：**

**课程方式：**

1. **互动性、体验性强：**培训师会通过现场多种互动手段，将引导技术与教练技术运用于课堂教学，强调互动性与体验性。同时结合企业对本次培训的诉求，灵活调整课程模块，运用混合式培训方法，解决现实问题，达到培训效果。
2. **多维度教学方式：**培训师运用多种培训手段，如理论讲授、案例剖析、小组互动研讨、情境模拟，角色扮演、影视分析、游戏等，让学员从多维度，多方式中体验学习，深刻理解课程内容。
3. **落地性、实用性强：**聚焦培训的实用效果，充分激发管理者工作实践中的智

慧，让课程符合现场学员的实际情况，培训师会了解学员的现实困惑和学习需求，案例来自于学员实际工作场景，让学员结合自身工作进行反思与启发。

## 课程大纲

### 第一讲：沟通是什么

#### 团队沟通游戏导入

#### 小组讨论

1. 沟通不畅的后果

#### 2. 沟通中不畅的障碍

1) 不善有效表达

2) 不愿积极倾听

3) 不能及时反馈

行为表现：问题积累，酿成心结

情景演练：不同场景下的沟通

#### 3. 沟通的定义

1) 有效沟通第一步：建立信任

2) 有效沟通第二步：达成共识

3) 有效沟通第三步：推动行为

### 第二讲：不同性格的人际沟通风格

#### 1. 红色性格人的特征与沟通策略

1) 红色性格的特征

2) 红色性格的代表人物

3) 如何识别红色性格

4) 红色性格的沟通相处之道

#### 2. 蓝色性格人的特征与沟通策略

1) 蓝色性格的特征

2) 蓝色性格的代表人物

3) 如何识别蓝色性格

4) 蓝色性格的沟通相处之道

#### 3. 黄色性格人的特征与沟通策略

1) 黄色型性格的特征

2) 黄色型性格的代表人物

3) 如何识别黄色型性格

4) 黄色型性格的沟通相处之道

#### 4. 绿色性格特征与沟通策略

1) 绿色型性格的特征

2) 绿色性格的代表人物

3) 如何识别绿色性格

4) 绿色性格的沟通相处之道

## 视频观看与问题讨论：西游记团队中的各型性格

### 第三讲：有效沟通在工作中运用

#### 一、有效沟通五步法

1. 真诚
2. 尊重
3. 理解
4. 信任
5. 赞美

讨论：如何消除沟通障碍？

#### 二、沟通关系能力

##### 1. 沟通三要素

- 1) 环境
- 2) 气氛
- 3) 情绪

##### 2. 沟通三关键

- 1) 表达
- 2) 倾听
- 3) 反馈

#### 三、面对面沟通四要素运用

##### 1. 沟通的四要素

- 1) 观察：如何看人的状态洞察内心世界
- 2) 倾听：听的四状态、听的四境界、听的五个动作
- 3) 提问：说的表达形式、说的7种策略、说的三个原则、能游说关键人物和商业伙伴接受自己的观点并提供支持
- 4) 表达事实：对有异议的信息，及时确认并达成共识

案例研讨及角色扮演

培训结束，复习总结