

驻足思考与表达

——瞬间整理思路的职场沟通技巧

【课程简介和收益】

《驻足思考 (Think on Your Feet) 》，是一个在全球范围内得到广泛认可的课程，具有广泛知名度，已经有超过 10 万人接受过《驻足思考》培训，深受各行各业所欢迎。

本课程，旨在帮助员工提升职业化沟通技巧——包括职场汇报、客户交流、向上沟通、平级沟通、向下沟通、跨部门沟通、冲突沟通等各项能力。该课程体系明确，经过了上万轮的推敲和演绎，为全球五百强不同行业、不同职级的员工所通用，并结合具体特定行业的情境案例，有针对性地展开现场模拟演练。

本课程的优势在于：提供了一系列的经典模型，建立了若干“思考框架”，“干货打包，一次成型”。员工所能获得的收益明显，能够现学现用，无需繁复的思考，只需要采用经典思考框架，结合人性底层的大脑规律，就能在“驻足”的片刻时间内，迅速思考、进行表达、高效沟通！

工作中，不仅要“干得好”，还要“说得好”、“说得妙”，能够有效地把自己工作进行表达和呈现，让领导、客户、员工“听得进”、“听得懂”、“愿意听”。

经过该课程的训练，学员们在短时间内，就能提升表达技巧，有效地与上级、下级、平级、跨部门、客户进行沟通，无论是汇报总结、还是介绍产品、阐述方案、工作交流、上下安排……显著地提升员工们的思考、表达、沟通水平！

开场破冰：

- ✓ 现场互动，热身小游戏，建立沟通机制
- ✓ 寻找规律：沟通表达的各种形式，同样的规律
- ✓ 符合人性：所有的沟通，底层逻辑都是符合人性

一、思考基础：驻足思考需要掌握的底层规律

1. 你的思考沟通，与大脑的关系

- ✓ 要点概述：工作中的汇报、沟通、交流，思考框架最重要！
- ✓ 情境互动：全场伸手做动作，发现你的思维倾向是？
- ✓ 现象分析：左脑理性，逻辑型 VS 右脑感性，直觉型
- ✓ 思考表达的底层规律：理性与感性的侧重表现

2. 职场思考表达的三大要诀

- ✓ 要诀 1：清晰——逻辑要清晰，让对方一目了然清楚结构
- ✓ 要诀 2：简洁——表述要简洁，词语尽量少信息量要丰富

- ✓ 要诀 3：有力——说服要有力，说中对方关注的重点事项
- ✓ 职场沟通表达：重复啰嗦，漫无边际？问题在哪？
- ✓ 对方/领导/客户想听到我们说的重点是什么？

3. 驻足思考需要的“桩子”定位

- ✓ 驻足思考三原则：分析——分离——推进
- ✓ 沟通的漏斗原理：从 100%到 80%到 30%到 5%的信息漏斗递减律
- ✓ 桩子：思考表达需要“打桩”，关键点/关键词
- ✓ 桩子的特点：有说服力、节奏感强、容易记忆。
- ✓ 整洁的桩子：对称、分离、一致（在一个层面或者范畴中）
- ✓ 案例拆解：小夏面对领导的汇报沟通时怎么说？

二、基本计划：驻足思考表达的三种基本的思考表述逻辑

1. 时钟计划

- ✓ 以时间顺序来思考、安排话题
- ✓ 例子 1：过去、现在、未来；月初、月中、月末；早上、中午、晚上；
- ✓ 例子 2：春、夏、秋、冬；一季度、二季度、三季度、四季度
- ✓ 时间顺序，是大脑最习惯的思考表达逻辑
- ✓ 情境演练：介绍公司/做好工作汇报/品牌策略的制定/我们的择偶观等

2. 环球计划

- ✓ 以地理位置或视觉/空间区域作为其结构进行思考
- ✓ 标准的结构：主体：桩子一，素材一；桩子二，素材二；桩子三，素材三
- ✓ 结论：重塑三个桩子，（重复话题）呼应主题
- ✓ 情境演练：做好本职工作的关键/我们产品的优势/锻造职业优势

3. 三角计划

- ✓ 通过方面、层面或视角的方式组织思考信息
- ✓ 万能工作汇报模版：当老板问你工作做得怎么样？
- ✓ 金字塔原理：横向结构+纵向结构
- ✓ MECE 表述法则：相互独立，完全穷尽
- ✓ 介绍：我的工作是围绕三点进行的：目标、思路、举措。
- ✓ 情境演练：推荐一个人/介绍一座城市/谈谈你对岗位的看法

三、主张计划：驻足思考表达的三种进阶的思考表达策略

1. 变焦镜计划

- ✓ 通过视野变化而产生强烈的视觉变化进行表达
- ✓ 举例：从小、中到大，或者大、中到小（新闻中的镜头多用此法）
- ✓ 格式 1：扩大来看/具体来讲/总的来说……

- ✓ 格式 2：具体来讲/扩大来看/总的来说……
- ✓ 步骤：找出异议的反义词——拉远镜头——找出有利点，用放大镜分析
- ✓ 情境演练：以小组为单位，进行选题的现场选择

2. 钟摆的计划

- ✓ 通过不同方向的展现表达（优点/缺点/中间）
- ✓ 钟摆计划：依据辩证的理由，描述多元观点（两个对立面）
- ✓ 建立“合理”的中间立场的渴望，创建双赢结果
- ✓ 举例：领导如何描述一件工作任务的？/如何销售一款优缺点的产品？
- ✓ 情境演练：以小组为单位，进行选题的现场选择

3. 收益的计划

- ✓ 结构思考三步法：情感-事实-收益
- ✓ 分为正向收益和反向收益
- ✓ 阐述后果，让此收益和听众本人联系起来，产生画面感
- ✓ 关键：概括某个产品、服务或思想是用来做什么的；着眼于听众（或其他人）

将如何收益
- ✓ 情境演练：以小组为单位，进行选题的现场选择

四、衔接技术：驻足思考沟通的三大衔接技术（3A 技术）

1.衔接技术的使用原则

- ✓ 定义：在对方提出问题后/在陈述你的观点前/他向你的观点过渡的过程
- ✓ 目标：为你的陈述创造有利条件、让对方认同你的陈述，愿意听你说下去
- ✓ 作用：表示尊重，营造对话氛围；答对问题，搞清楚提问者到底想知道什么；

赢得时间整理思路；赢得空间。

2.技术1：认可（个人、事实、感受）——Acknowledge

- ✓ 认可个人：称赞并感谢提问者
- ✓ 认可事实：再次提及事实或信息，并评论客观现实
- ✓ 认可感受：在处理完“情感”问题之前谈“逻辑”是没有意义的
- ✓ 让对方分享更多的信息，宣泄情绪

3.技术2：询问（意义、事例、事实）——Ask

- ✓ 通过询问弄清问题：有时候对方甚至不清楚自己不明白什么，我们应该帮助其搞清楚，对方到底想知道什么
- ✓ 询问例子：了解问题本质的最好办法是请提问者举例子。这样做也能让抽象的问题具体化，缩小范围后，会好回答许多
- ✓ 通过封闭式问题询问事实：询问事实会使情绪化变理性

4.技术3：调整（范围、边界、正反）——Adjust

- ✓ 小问题无法说，就说大原则
- ✓ 大事说不了，就说具体事
- ✓ 话分两头讲，重点偏一边
- ✓ 负面问题，正面回答

5.思考的策略技巧，巧妙化解对方冲突

- ✓ 重新定义问题
- ✓ 拆分矛盾细化
- ✓ 变消极为中型
- ✓ 升级/降级档次
- ✓ 转移冲突焦点
- ✓ 有条件的部分认同
- ✓ 情境演练：老师提供 6 大选题，现场小组选择，进行模拟演绎