# 职场高效沟通——沟通的力量

**课程背景：**

沟通的力量是巨大的，掌握了沟通技巧，就能使你与他人的交流更加的通畅，就能在精彩时刻锦上添花，掌握了沟通技巧，一句话，一次会面就能够化解矛盾，使危机化险为夷，掌握沟通技巧，就能在客户那里创造一个又一个的奇迹，掌握了沟通技巧，就能在上司，同事，下属面前游刃有余，这就是沟通的力量，因此沟通与我们具有非常重要的意义，那么该如何快速而准确的了解并掌握沟通的诀窍呢？很多人苦于寻找不到沟通的捷径，常常在人际交往中遇到诸多的烦恼，甚至因为沟通不当而造成不必要的误会，给交际带来强大的障碍，

本课程从沟通的重要性出发，讲述了沟通在工作如何实现同上司，同事，下属，客户等进行有效的沟通，课程中选取了各种场合中常见的沟通问题，运用通俗易懂的故事和案例，有针对性讲解了沟通中的实战技巧和方法，通过参加课程，你将领略到沟通并没有我们想象中的那么困难，把课程中学到的知识技巧知识，灵活的运用到工作中，你一定成为沟通的高手。

**课程收益：**

▲ 沟通能力改善，提升工作效率

▲ 增强团队的凝聚力与协作性

▲ 沟通到位，解决问题更简单

▲ 提升执行力与竞争力

▲ 发现销售沟通问题，提高沟通效果

▲ 通过课程现场练习，解决工作中出现的问题

**课程时间：**2 天，6 小时/天

**授课对象：** 公司基层员工、中层管理者、高级管理者、项目经理、销售人员、技术人员、行政人员等

**授课方式：**讲师讲授+案例分析+角色扮演+情景模拟+实操演练

## 课程大纲

### 第一讲：观念篇

#### 一、沟通的概念

1. 何谓沟通

2. 沟通漏斗

3. 沟通公式

## 二、沟通在管理中的重要性

1. 团队有效沟通的作用

2. 双 7.0 原则

3. 沟通提高执行力

**案例：**联想 2008 年事件

4. 沟通、沟通、还是沟通

**案例：**松下幸之助

**5. 沟通的内涵**

1）说得体的话，做得体的事——为人处事方法

**案例：**乾隆与纪晓岚

2）沟通就是一场心理博弈

3）说到点子上，事半功倍

**案例：**三跳

4）摸清对方的底牌再说话

**案例：**铁棍与钥匙

5）善变是人的本性

**案例：**等车与坐车

6）事缓则圆

**案例：**刘墉跳河

7）晕轮效应：感觉往往靠不住

**案例：**好人与坏人

## 三、沟通的四个层次

1. 不沟不通

2. 沟而不通

3. 沟了就通

4. 不沟也通

## 四、常见沟通障碍

1. 无明确沟通目标

2. 不作确认

3. 不作反馈

## 第二讲：方法篇

### 一、有效沟通的五个基本步骤

**1. 事前准备——万事俱备方能有效应对**

1）明确沟通目标

2）制定沟通计划

3）估测可能出现的异议

4）有针对性的分析双方的具体情况

5）提醒对方做好沟通前的准备

**2. 确认需求——将话说到对方心坎里**

1）聆听要先行

2）提问要有效

3）确认要及时

4）总结要正确

**3. 阐述观点——不仅让对方听到，还要听懂**

1）阐述观点要清晰

2）阐述观点是要做到细致全面

3）阐述观点分清重点

**4. 异议处理，达成协议：找到分歧，解决问题**

1）不可对异议视而不见，听而不闻

2）要对利益表示尊重和理解

3）不可硬碰硬的说服对方

**讨论：**如果未达成共识，你打算怎么办？

**5. 共同实施——沟通的目的在于执行**

1）沟通双方要相互信任

2）执行实施中还要相互督促

3）对于执行的结果要及时总结反馈

**讨论：**达成协议后不实施怎么办？

### 二、如何听对方才肯说

1. 少说多听

**案例：**李华辞职

2. 听见、听清、听懂

**工具：**倾听能力测试表

**3. 倾听的四个层次**

1）心不在焉

2）被动消极的听

3）主动积极的听

4）同理心的听

4. 倾听的 5 步骤

5. 掌握听的基本方法

6. 掌握倾听四要素

**案例：**20 美金

7. 通过面部表情判断对方的心理活动

## 三、问：以问助说沟通，要学会解方程

**1. 提问必须掌握两个原则**

1）问要三适时

2）问要适度

**2. 巧妙使用开放性和封闭式提问**

**3. 没有反馈你就不知道对方怎么想**

1）反馈对对方的需求进行回应

2）反馈要具体明确

3）反馈不能带有主观色彩，要对事不对人

**讨论：**你在提问中遇到的问题有哪些？

## 四、如何说对方才愿意听

1. 真诚，实在让对方听得进去

2. 适当的恭维，让对方乐意听

3. 分析利弊，让对方听得合理

4. 别把话说的太满，给自己留点余地

**5. 打开对方心扉，进入对方心田**

1）运用权威心理

2）利用趋利避害

3）运用心理定式

4）让对方视自己为自己人

5）见机行事

6）适当暴露自己的缺点

## 第三讲：对象篇

### 一、上级沟通的艺术

1. 尊重上级，认清双方角色
2. 换位思考，设身处地为领导着想
3. 与领导意见不一致时处理法宝
4. 夸奖领导技巧
5. 沟通时如何给领导留面子？
6. 与上司沟通，说话要有分寸

### 二、与同事沟通，把握好与同事交流的分寸

1. 说话谦逊免招嫉妒
2. 职场当中避免谈论的事情
3. 怀揣善意，同事欣然接受批评
4. 态度诚恳，成功获得同事援助
5. 适当恭维，拉近同事间的距离
6. 太情绪化，只会遭到同事的厌恶

### 三、与下属沟通，言之有术，御下有道

1. 领导倾听时容易犯的 4 个错误
2. 倾情沟通，换来下属的忠诚
3. 尊重与认可下属
4. 有效化解下属的抱怨情绪
5. 与员工进行有效的沟通
6. **让员工对沟通行为及时反馈**

1）对不同的人使用不同的语言

2）注意恰当地使用语言

3）注意保持理性，避免情绪化行为

4）赞美能激发出人的潜能

5）会尊重下属的领导，才会受到爱戴

7. 批评下属的 3 大原则

8. 表扬下属激励人心 4 要素

**讨论：**你将如何表扬你的下属

## 四、团队沟通

**1. 团队有效沟通的六大原则**

1）遵守团队准则

2）坦诚与赞美

3）成员互信包容

4）双向愉悦的互动

5）有目标的沟通

6）对事不对人，就事论事

**2. 团队有效沟通的技巧**

1）团队沟通所需要的，积极倾听

2）团队沟通所需的有效表达

3）团队沟通所需的有效反馈

4）团队中的异议冲突化解

**案例：**著名企业团队沟通技巧方法

## 五、平行沟通

1. 和谐友好，互相支持

2. 权责明确，互不越位

3. 积极主动，开诚布公

4. 宽容大度，莫斤斤计较

# 第四讲：场景篇

## 一、获得客户认可五大法宝

1. 树立良好印象

2. 吸引力开场白

3. 用 SPIN 方式挖掘客户需求

4. 用 FABE 法向客户推介产品

5. 永远不说让客户反感的话

## 二、消除客户异议，让客户自觉买单

1. 先跟后带法
2. 苏格拉底法

## 三、谈判沟通，谈判桌上的话术运用

1. 谈判报价技巧与策略
2. 谈判还价技巧与策略
3. 谈判让步技巧与策略
4. 打破僵局的谈判方法
5. 如何回应对方的提议
6. 说服技巧

**案例：**教徒烟瘾

## 四、如何促使客户成交？

1. 直接成交法
2. 饥饿营销法
3. 体验式营销
4. 假设成交法
5. 案例举证法

**说明：** 以上课纲为标准课纲，为使培训效果更佳，确保培训效果，培训大纲将会在培训前，与企业做进一步沟通，根据企业具体情况，调整成适合企业的定制化课程。