

沟通技巧课程大纲

主讲人：黄铮

- 为什么学习本课程：

运用恰当的沟通技巧已经是现代商务及日常工作中的一项必不可少的技能了。沟通也是销售过程中极其重要的武器，他是交易成功与否的关键环节，也是破冰的前提。同时也是公司内部工作交流的必不可少的工具，掌握好沟通技巧有利于提高组织的工作效率，提升团队整体的竞争力及战斗力。

- 通过本课程您将学习到：

- 商务交往中的礼仪
- 沟通的技巧。
- 沟通的几种形式及分类。
- 影响沟通的障碍。
- 学会倾听。
- 怎样说服别人。
- 如何应对客人的反馈

- 培训方式：专题演讲、举例说明、案例分析、图片示例。

- 讲师介绍：

- 知名大学人力资源管理专业大学毕业；
- 知名企业人力资源总监
- 人民大会堂宾馆首位外请培训讲师；
- 有多年的管理培训资历经验；
- 2008 北京奥运会接待单位讲师
- 先后在多家境内外咨询机构任高级咨询顾问、资深培训师；
- 先后培训过 200 多场次课程，训练学员达数 5000 多人满意率达 95%以上；

- 课程内容提要：

第一模块：沟通的基本知识

第一讲：什么是沟通

- 一、 什么是沟通
- 二、 沟通的另一种解释
- 三、 沟通的种类
 - 1、 非言语性信息沟通渠道
 2. 手势
 3. 脸部表情
 4. 眼神
 5. 姿态
 6. 声音
- 四、 对沟通的误解
 - 1、 我们希望沟通时才沟通
 - 2、 一组语言对讲话者和听众的意思相同
 - 3、 我们主要通过语言来沟通
 - 4、 我们相信他人的讲话内容，而不是其表达方式
 - 5、 沟通是信息从讲话人向听众的单项流动
 - 6、 为什么要沟通？（图解）
- 五、 沟通的重要性
 - 1、 沟通的目的
 - 2、 沟通的功能
 - 3、 工作中的沟通功能

第二讲：有效沟通的障碍

- 一、 有效沟通的障碍的影响因素
 - 1、 环境的障碍
 - 2、 信息传递的变异
 - 3、 语言（年龄、教育、文化背景）

4、立场的不同

5、态度与时机

二、 常见沟通障碍分析：

1. 沟通受干扰而突然中断；
2. 时间压迫或限制；
3. 对谈论主题不了解；
4. 以往经验障碍；
5. 彼此职位差距；
6. 选择性认知与偏见，定标准；
7. 批评或妄加诊断；
8. 过多或不当问题提出。

第三讲：如何进行沟通

一、 沟通的基本功

(一)、倾听

- 1、倾听的四项基本要求：
- 2、洗耳恭听十大绝招
- 3、倾听的层次：

(二)、问

- 1、“问”的技巧
- 2、 开放性问题
- 3、 封闭性问题

(三) 说

1、语言表达的基本功

语法的作用

词汇的作用

修辞的作用

语气语调的作用

2、有效的表达技巧：

3、六种媒介运用：

理念、形象、语言；

仪表；
语气；
眼神；
身体语言；
幽默感。

- 4、讲究[词语]之美
- 5、选择说的环境
- 6、选择说的时机
- 7、说服和劝导语言技巧

(四)、答

- 1、选择回答的时机
- 2、回答的技巧

(五)、非语言沟通

- 1、身体动作
- 2、身体特点
- 3、副语言
- 4、空间利用
- 5、自然环境
- 6、时间

角色扮演：正在进行

第四讲：如何有效的对客人反馈。

- 一、 学会借力
- 二、 学会决绝
- 三、 接收信息的比较
- 四、 保存信息的比较
- 五、 记忆比较

第五讲：如何提升自己交谈的本领

一、 交谈的种类

- 1、从交谈的形式上划分
- 2、从表达方式上分
- 3、从交谈的目的上划分

二、 说好开场白

说第一句话的原则是:亲热、贴心、消除陌生感。

常见的有这么三种方式:

攀认式

敬慕式

问候式

三、 及时展开话题

- 1、话题展开的4种办法:
- 2、控制话题的方法

提醒法

重申法

引导法

四、 在适当的时机结束话题

收尾方式有以下几种:

- 1、关照式收尾
- 2、征询式收尾
- 3、道谢式收尾
- 4、祝愿式收尾
- 5、归纳式收尾
- 6、邀请式收尾

角色扮演: 机智的杨先生

第六讲: 如何增加别人对自己的好感

一、 微笑的艺术

二、 赞美的技巧

- 1、赞美的地方
- 2、赞美的时机

3、案例讨论

- 三、 批评的艺术
- 四、 用语言表达自信的技巧
- 五、 做个明察秋毫的人——运用合理的身体语言
- 六、 面部表情的应用

第七讲：与客户沟通中的看、听、说及肢体语言的运用

一、 非语言性信息沟通渠道

手势

脸部表情

眼神

姿态

声音

二、 如何说服别人

找出促使其行动的原因

充满热情，表现热情

鼓励参与

将信息换算成利益

综合视、听手段

第八讲：工作场合沟通

一、 向下沟通

- 1、 上级如何创造良好的沟通情境？
- 2、 上对下的表达技巧，也是上情下达的基本作法
- 3、 下达指令、命令的要诀
- 4、 上下沟通有意见相左，各持己见时的化解技巧。

二、 向上沟通

- 1、 下情不能上达的原因探讨
- 2、 上级如何促进下级向上沟通的氛围？
- 3、 面对下级向上沟通时，上级主管应遵循的法则

4、下对上的表达技巧，也是下情上通的要领

5、和上司沟通时的 15 个建议

三、平行沟通

1、如何创造良好沟通的情境？

2、平行沟通的技巧，也是跨部门沟通的成功要素