
《有效沟通技巧与人际关系提升培训》

【课程大纲】

第一部分：有效沟通篇

第一讲：高效沟通概述

1、工作从沟通开始

企业管理者 70%的时间用在沟通上

企业中 70%的问题出在沟通障碍上

2、沟通的概念

3、沟通的关键三要素

4、沟通的重要原则

5、沟通的主要障碍

第二讲：为什么沟而不通？

1、沟通渠道

① 没有主动去开启沟通渠道

② 没有选择合适的沟通渠道

③ 没有营造融洽的沟通氛围

2、编码角度

① 语言表达能力不佳或缺

② 不懂得说话的技巧或艺术

③ 未能充分传达自己的信息

④ 未注重非语言信息的应用

3、解码的角度

① 倾听误区

② 同理心缺失

第三讲：高效沟通的基本步骤

1、步骤一事前准备

2、步骤二确认需求

3、步骤三阐述观点——介绍 FAB 原则

4、步骤四处理异议

5、步骤五达成协议

6、步骤六共同实施

第四讲：人际风格沟通技巧

1、人际风格的四大分类

2、各类型人际风格的特征与沟通技巧

3、分析型人的特征和与其沟通技巧

4、支配型人的特征和与其沟通技巧

5、表达型人的特征和与其沟通技巧

6、和蔼型人的特征和与其沟通技巧

第二部分：人际关系篇

第五讲：人际关系从改善自己开始

1、改善礼仪

2、展现语言的魅力

-
- 3、合理的运用肢体语言
 - 4、掌握有效的沟通技巧
 - 5、学会欣赏和赞美人
 - 6、幽默
 - 7、尊重隐私

第六讲：如何处理内部的人际关系

一、懂得八大人性

人性一：人性喜欢获得，不喜欢付出；

人性二：人性喜欢自我表现，不喜欢被别人说服；

人性三：人性喜欢被关心，被爱，被尊重；

人性四：人性喜欢被赞美、认同、不喜欢被反对；

人性五：人性天生就有好奇心；

人性六：人性喜欢享受，不喜欢吃苦；

人性七：人性安全感，不喜欢被骗；

人性八：人性喜欢善良，讨厌恶毒。

二、建立良好的人际关系的八大要素

(1)、微笑(切记一定要微笑)

(2)、赞美的言语神态

(3)、富有同情心

(4)、静心倾听

(5)、注视的眼神

-
- (6)、记住别人的姓名
 - (7)、己所不欲，勿施于人
 - (8)、用别人希望被对待的方式去对待他(她)

三、与上级的有效沟通

- 1、理清角色关系
- 2、向上司请示汇报工作的程序要点
- 3、向上汇报的方法
- 4、说服上司的技巧
- 5、取得上级信任的沟通方式

四、与下级的有效沟通

- 1、与下级沟通的原则
- 2、如何下达工作指令
- 3、有效的赞扬与批评下属
- 4、激励下级的方式
- 5、与下级的面对面沟通

五、与同事的有效沟通

- 1、与同事沟通的原则
- 2、建立情感账户
- 3、交情与工作效率的关系
- 4、取得良好关系的沟通方法

5、如何做好跨部门沟通协作

第七讲：如何处理组织外部的人际关系

一、接近客户的技巧

- 1、如何使用接近语言
- 2、接近客户的技巧
- 3、面对接待员的技巧
- 4、面对秘书的技巧
- 5、会见关键人士的技巧
- 6、获取客户好感的六大法则

二、与客户的有效沟通

- 1、客户的基本心理特征
- 2、客户抱怨的原因
- 3、处理客户抱怨的正确步骤
- 4、消除客户异议的应对技巧
- 5、有助于建立客户忠诚度的沟通方法

第八讲：有效沟通技巧与人际关系提升培训总结