

# 《沟通的艺术》

## 【课程背景】

如今有太多太多有能力的孤家寡人，其原因就是不会说话，不会与人沟通，从而导致团队没有凝聚力，丧失战斗力。所以，无论是在团队当中还是与顾客交往，沟通是门必修的课程。

## 【授课时长】

1天

## 【课程收益】

沟通高手所应具备的情商

掌控情绪的重要性

人际关系的重要性

为什么要培养一个迷人的性格

人性的需求及追求的什么

为什么要内心的修炼

如何面对逆境

成功为什么不容易

为什么要遵循自然法则

自己的短板在哪里

性格解析

沟通的重要性

沟通的目的

沟通应注意的事项

如何与上级沟通

如何与下级沟通

如何与同事沟通

如何与客户沟通

怎样提升沟通的能力

## 【课程大纲】

### 一、沟通者应该具备的情商（EQ）

什么是情商 EQ？

人际关系的重要性。

为什么要培养一个迷人的性格？

- 1) 你到底要什么？
- 2) 人有什么需求？
- 3) 所有的上级都喜欢顺从自己的人！
- 4) 如何与你的上级相处？

如何应对逆境（逆境商 AQ）

成功为什么不容易？

什么是自然法则？

成功是需要耐心的

你的短板在哪里？

分析性格：力量（C） 活泼(S) 完美(M) 和平(P)

### 二、沟通的艺术

#### 1、沟通的重要性

#### 2、沟通的目的

#### 3、沟通应注意的事项

- 1) 能熟练掌握赞美的尺度
- 2) 是会听而不一定是会说
- 3) 先顺从后引导
- 4) 忌讳用语：你、不对、不是、不行等指责用语
- 5) 忌讳贸然打断对方谈话，学会掌握“切入点”
- 6) 尽快了解对方的需求，善于提问
- 7) 善加使用工具，如：数据，照片，故事等
- 8) 面带微笑，不强势，不霸道，不张狂。
- 9) 懂得驾驭声东击西之术，先给后得。
- 10) 沟通重在用心

#### 4、如何与你的上级沟通？

- 1) 事前准备：内容、依据、词汇、时段、写下来，并准备回答上级有可能的提问。
- 2) 沟通时：敬重但要不卑不亢，（上级喜欢奴才，但需要人才）。要有理、有序，有节。
- 3) 回答上级问题要简洁，精准，到位。
- 4) 如遇到难以回答的问题时，要学会说：请容我想想，回头我会向您汇报的。
- 5) 如果自己错了，被上级训斥时要坦承认错，并勇于承担责任，尽快拿出弥补方案，保证杜绝下次再犯。
- 6) 如果自己没错，却被上级训斥，要不顶撞，不伸冤，不辩解，事后再做解释。

## 5、如何与你的下级沟通？

多聆听，多关爱，多赞美，多激励。

批评的三明治：肯定，指出，鼓励。

对于害群之马的管理：

A.晓之以理.

B.动之以情。

C.收集证据，上报处理。

## 6、如何与你的同事沟通？

1) 平时多付出，懂得给予的价值。

2) 平时多尊重，交流有尺度。

3) 对于过于挑剔的同事，应先找他的需求点，再想办法成为他的知音。

## 7、如何与客户沟通

1) 敬重，欣赏，崇拜

2) 多关心对方的需求

3) 平日多积累阅历及广泛的知识

## 8、如何提升沟通的能力

1) 尽快提升自己的文化修养和知识底蕴

2) 大量用心去实践

3) 时常检讨，不断提升