

专业沟通技巧大纲

培训目的:

1. 了解工作中沟通的问题和严重后果
2. 正确理解沟通的定义和共同的过程
3. 掌握沟通中说,听,问的技巧
4. 学习工作中沟通的六个步骤
5. 了解人人风格共同技巧

培训内容:

第一章 沟通的定义

1. 和生活中常见的沟通问题与后果
2. 沟通的定义
3. 沟通的三要
4. 沟通的双项性
5. 常见的单向沟通及后果
6. 沟通的两种方式-语言,肢体语言
7. 肢体语言沟通的作用与特点
8. 信任是沟通的基础

第二章 工作中的沟通技巧

1. 有效发送信息的五要素。时间，地点，内容，对象，方法
2. 聆听的五种层次
3. 有效聆听的过程及特点
4. 反馈的定义
5. 两种反馈—积极反馈,建设性反馈
6. 工作中的七种沟通对象
7. JOHARI 沟通视窗

第三章 工作中沟通的六个步骤

1. 沟通之前的准备
 沟通目标的设定
2. 确认双方的需求和目标
 沟通中的提问技巧
3. 沟通中的有效地表达
 有效表达的两种方式
4. 如何处理沟通种的异议
5. 达成共识
6. 共同实施

第四章 人际风格沟通技巧

- 四种沟通风格

支配型人的沟通特点与需求

分析型人的沟通特点与需求

表达型人的沟通特点与需求

和蔼型人的沟通特点与需求

如何与不同风格的人有效沟通

第五章 有效处理沟通中的冲突

一 什么是冲突

个性冲突

问题冲突

二 两种沟通冲突产生的原因

三 处理沟通冲突的五种方法

回避

妥协

合作

竞争

随和

四 处理冲突的六步骤