

# 引导式沟通技巧

## 概述

沟通和聊天不同！聊天通常是增进双方的关系而聊。而沟通一定是为某件想要完成的目的而谈。所以，聊天是聊情绪，而沟通是谈事情。情绪没有什么对与错，或者失败与否，只有感觉是否合拍而已。而沟通就有失败的可能，甚至有可能伤害之前双方好不容易建立的情感。也就是如此，沟通是那么困难的缘故。

一个优秀的沟通人员必须要展现四种特质：

- 值得信赖：信赖是沟通的基石，在每个互动，都要能够展现值得信赖的特质。
- 以客为先：从对方的角度出发以了解对方面对的困难，需要解决什么问题。
- 省心省力：一次的互动，就全盘了解对方的需求，将问题处理进行到底。
- 足智多谋：知道要如何从自己及对方处获得不同的资源，以解决问题。

所以，沟通人员的工作不是要增进双方的感情，而是针对事情来建立共识，增进感情应该是成功沟通后的副产品。成功的沟通人员需要同时具备智商、情商、逆商的能力。本课程会带着学员用自己的案例，使用学习的工具及技巧，获得对方的支持及信任。

## 学习流程

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题：（这些活动将包括小组与全体讨论、个人与结队练习等…）

- 明确沟通人员的四大特质及影响
- 定义沟通的关键时刻及沟通计划
- 沟通成功的基石是信任，如何有效获得对方的信任
- 见到对方的开启暖场及开场，对沟通拜访创造良好的开始
- 透过设计的问句，让对方愿意配合回答并接受引导的提问，创造对方的需求优先级
- 与对方共同发展解决方案
- 预测对方的异议，进行处理
- 以对方为中心地制定后续跟进事项，完成有效的沟通拜访

## 课程收益

在课程结束后，学员将学会以下技巧及收获：

- 了解沟通的基本原则和原理
- 定义关键时刻，掌握对方的期望

- 获得对方信任的技巧
- 见面后，快速热和场面的技巧
- 让对方态度开放的技巧
- 引导对方进入状态，直面问题的技巧
- 了解如何与对方共同讨论，找出解决问题的方式
- 如何管理对方的期望
- 如何进行以对方为中心，进行后续的跟进工作

## 《引导式沟通技巧》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
<b>课程导入</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场（对方方）</li> <li>• 破冰活动</li> <li>• 研讨公约</li> <li>• 课程介绍</li> <li>• 讨论：学员面临的挑战是什么？</li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 猜猜看</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
<b>第一单元</b> 对方沟通的关键时刻	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：从对方的角度出发，了解沟通人员所需要的特质，进而定义对方沟通的关键时刻</li> <li>• 与对方沟通的重要性</li> <li>• 沟通人员的四个特质</li> <li>• 关键时刻的工具及计划</li> <li>• 活动：设计沟通计划</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
<b>第二单元</b> 信任圈的建立	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：获得对方的信任是沟通成功的重要基础，如何使用正确技巧获得对方就显得非常重要。</li> <li>• 建立信任的方法：经验、组织、推荐、你</li> <li>• 聆听技巧：聆听和寻问</li> <li>• 五种助语的使用</li> <li>• 活动：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 让学员熟悉助语的用法</li> </ul> </li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 二人角色扮演</li> </ul>
<b>第三单元</b> 暖场开场	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：一个好的开场可以让后续的沟通拜访更为顺利，在这个单元中教导学员如何设定一个清楚和明确的拜访目的。</li> <li>• 暖场及转场：这是获得对方信任的第一个接触，要精心设计以建立连接</li> <li>• 开场的步骤：如何有效开场对沟通拜访的结果，有直接及关键的影响</li> <li>• 策略人物：在对方端，有哪些策略性的人物会影响沟通的过程？</li> </ul>	45分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 三人角色扮演</li> </ul>

<b>第四单元</b> 引导寻问	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：只是了解对方说的需求，这是不够的！我们还需要知道对方为什么有这个需求，在需求满足后的感觉/价值。更重要的是我们要能够引导对方的需求，到我们的独特能力。</li> <li>• 问题的类型：开放式及限制式，这是最广为了解，却最难以掌握的技巧，但在引导对方的运用是非常重要的。</li> <li>• 前导式提问：透过三个简单回答的问题，让对方进入被引导状态</li> <li>• 引导式提问：开放型、控制型、确认型</li> <li>• 活动：前导式及引导式提问的脚本设计</li> <li>• 创见问题解决的价值</li> <li>• 活动：角色扮演</li> </ul>	75分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 三人角色扮演</li> </ul>
<b>第五单元</b> 发展解决方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：在对方挖掘出自己的需求后，沟通人员就开始进行展示自己的方案和计划是如何满足对方的需求，展示的时间不能过长，但必须清楚和完整</li> <li>• 讨论解决方案的时机</li> <li>• 共同发展解决方案</li> <li>• 方案的价值</li> <li>• 活动：角色扮演</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 三人小组讨论</li> </ul>
<b>第六单元</b> 处理过激行为及管理期望	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：处理对方的过激行为及管理对方的期望</li> <li>• 对方可能产生的过激行为类型</li> <li>• 处理过激行为的技巧</li> <li>• 管理对方期望的策略及技巧</li> <li>• 活动：角色扮演</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 三人角色扮演</li> </ul>
<b>第七单元</b> 赢得承诺	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：应该以对方为中心地制定后续跟进事项。让对方为我们在他们的公司内部，推动我们的业务</li> <li>• 转移到达成总结</li> <li>• 建立行动计划及跟进进度的共识</li> <li>• 活动：角色扮演</li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 技巧演示</li> <li>• 话术准备</li> <li>• 小组讨论</li> <li>• 三人角色扮演</li> </ul>
	总课时长度	6小时 30分	
休息时间：上下午各一场 <b>15</b> 分钟休息 中饭休息时间： <b>1</b> 个小时			