

《沟通表达·提升训练》

参训对象：有意提升沟通表达能力之人士

培训技法：讲师讲演、经验分享、小组讨论、案例分析、情境模拟、游戏与测评、培训视听、……

课程用时：一天 / 两天 (6 小时/12 小时)

辅导项目：可根据客户具体要求定制

课程目标：

- ④ 助你能让人“如沐春风”；
- ④ 助你能让人按照你的期待去做；
- ④ 助你能变被动为主动；
- ④ 助你能让自己发光；
- ④ 助你能成为一个大家更愿合作的人；
- ④ 助你能成为一个更受关注、被认可、得赏识和被尊重的人。

课程大纲：

模块一：达成共识

- 什么样的人才算是沟通高手？
 - ✓ 沟通可以帮我们提高自己的战略透明度，降低他人跟我们合作时的心理成本
 - ✓ 努力学习沟通表达，是为了让我们自己成为一个别人更愿意合作的人
- 什么样的沟通算是成功的沟通？
 - ✗ 并不是建立在多说话和说漂亮话的基础上
 - ✓ 而是建立在能不能和他人形成信任关系的基础上
 - ✓ 真正的沟通高手，是坦诚的、敞亮的，大家更愿意合作的人
- 沟通是个无限游戏，没有关闭可能性的沟通，都算是成功的沟通

模块二：结构化倾听

- 结构化倾听
 - ✓ 对方表达了什么样的“情绪”

- ✓ 对方提供了什么“事实”
- ✓ 他对我有什么样的“期待”

- 职业敏感度
 - ✓ 一流的 Sales，不用问问题，就能找到自己要的答案
 - ✓ 二流的 Sales，通过问问题，才能找到自己要的答案
 - ✓ 三流的 Sales，反复问问题，都找不到自己要的答案

- 反向叙述
 - ✓ 先响应情绪
 - ✓ 再确认事实
 - ✓ 最后明确行动

- 我们的追求
 - ✓ 不仅是听懂对方隐含的信息
 - ✓ 还要让对方明白我们确实听懂了

模块三：积极回应

- 可能有咱们解决不了的问题，但没有咱们沟通不了的问题
 - ✓ 回应的时候，还是先处理情绪，再处理事实和期待，但最终都要指向解决问题

- 面对艰难的回应，四招让你拿回沟通的主动权
 - 1 换口径；②换时间；③换场合；④换角色

- 是不是所有的情况，我们都要积极回应？
 - ✓ 坚定地说“是”，因为我们对自己的期许更高

模块四：沟通的三大底层技能

- 1) 开放性
 - 开放性检验标准
 - ✓ 我有没有从对方那里拿到新的信息，能不能因此帮助我输出一个更好的东西
 - 开放性 = 扩大共识 + 消除盲区
 - 沟通的意义
 - ✓ 不断地去同步我们双方的信息流
 - ✓ 让我们的共识区慢慢扩大
 - ✓ 让盲区变得越来越小、越来越少
 - “乔哈里窗”的具体运用
 - ✓ 先穷尽自己的已知

- ✓ 再盘点自己的未知
- ✓ 在跟别人沟通的时候，我要尽可能地探寻对方的已知
- ✓ 探寻我们双方共同的未知，一起去找答案，进一步扩大共识
- 学会开启对方的开放性

2) 目标感

- 目标感的本质，其实是三个字：方案力
- 我们有一个目标要达成，对此我有一个建议方案
- 认真就是竞争力，在你来我往过招的时候，谁更坚决，谁就赢了
- 我马上要做的事，和我最终想要的那个目标，是同一件事吗
- 目标的模糊，会导致行为的混乱
- “6个月之后法”

3) 建设性

- 建设性就是怎样把沟通导向行动
- 创造性与建设性的区别
 - ✓ 创造性追求的是新鲜
 - ✓ 建设性追求的是落地
- 建设性=最小化行动+行动阶梯+即时反馈
- 两个小技巧
 - ✓ 来，我们抓抓落实
 - ✓ 请您再给我提点需求
- 建设性反馈

4) 综合练习

- 开放性：让我们获得了尽可能多的信息
- 目标感：帮我们从信息中找到通往行动的方案
- 建设性：把沟通落实为行动

以下为可选模块

(客户可根据自身需要选择相应内容及场景，4大板块18个场景)

一、给人力量的沟通

- ◆ 卡位：怎样破冰
- ◆ 追光：怎样赞美一个人
- ◆ 建模：怎样激励一个人
- ◆ 凿穿：怎样说服一个人
- ◆ 结界：怎样辅导一个人
- ◆ 支持：怎样安慰一个人

二、给人鞭策的沟通

- ◆ 刷新：怎样批评一个人
- ◆ 直给：怎样提意见

- ◆ 透明：怎样做绩效面谈
- ◆ 控场：怎样主持会议

三、那些艰难的沟通

- ◆ 承诺：怎样进行道歉
- ◆ 补网：怎样调解矛盾
- ◆ 示弱：怎样请求帮助
- ◆ 洗牌：怎样拒绝一个人

四、展现自我的沟通

- ◆ 备场：怎样即兴发言
- ◆ 涟漪：怎样和人闲谈
- ◆ 演习：怎样做汇报/提案
- ◆ MOT：怎样做晋升答辩

此课程，可根据客户具体要求，定制成辅导项目