
有效沟通技巧

【课程大纲】

■ **课程对象**：1、基层员工 2、中基层管理

■ **课程时长**：1天（6小时）

■ **课程目标**：

1、掌握沟通的原理与模型；

2、明确沟通障碍形成原因；

3、掌握有效沟通基本技能；

4、提升学员职场胜任能力；

5、增强组织市场竞争能力。

■ **课程特色**：

企业教练+情景体验+头脑风暴+角色扮演+分组互动+案例解析

■ **课程内容**：

【开营仪式】：讲师介绍，团队分组与风采展示，课前热身

【引子】 沟通游戏

【小组讨论】 哪些原因引起沟通的不顺

第一讲 沟通概述

一、沟通的涵义

1、沟通的涵义及三大要素

2、沟通的两种方式

3、沟通的双向性

4、沟通的三行为

二、沟通失败的原因

三、高效沟通的三原则

四、沟通的基本步骤

1、事前准备

2、确认需求

3、阐述观点

4、处理异议

5、达成协议

6、共同实施

第二讲 有效发送信息的技巧

一、有效的信息发送技巧

1、选择合适的发送形式

2、选择合适的发送时间

3、选择恰当的发送内容

4、选择正确的发送对象

5、选择恰当的信息发送地点

二、有效倾听的技巧

1、有效倾听的意义

2、有效倾听的障碍

3、有效倾听的四步骤

4、倾听的五层次

5、有效倾听的六原则

三、有效提问的技巧

四、恰当反馈的技巧

五、肢体语言的技巧

1、肢体语言概述

2、肢体语言沟通的基本方法

3、肢体语言沟通的原理及应用

六、面谈与采访技巧

1、采访概述—正式的面对面沟通的典型方式

2、如何进行良好的采访

3、面谈

七、电话沟通的技巧

1、拨打电话的技能

2、接听电话的技能

3、控制通话的技能

4、正确结束通话的技能

5、适当使用语音信箱

【培训总结】 小组讨论、分享及老师总结

【午休】

【课前热身】团队风采展示，热身操

第三讲 小组沟通技巧

一、小组演示技巧

- 1、确定演示目标
- 2、了解听众
- 3、设置环境
- 4、规划演示
- 5、做演示
- 6、面对错误

二、会议沟通技巧

- 1、会议的组织
- 2、做好参加会议的准备
- 3、有效的主持会议
- 4、积极的参加会议

第四讲 人际风格沟通技巧

一、人际风格特征和沟通技巧

- 1、人际风格的四大种类
 - (1) 分析型
 - (2) 和蔼型
 - (3) 表达型
 - (4) 支配型
- 2、各类人际风格的特征和沟通技巧

二、与领导沟通的技巧

- 1、向领导请示和汇报的技巧
- 2、与各种性格领导沟通的技巧
- 3、说服领导的技巧

三、与下属沟通的技巧

- 1、下达命令的技巧
- 2、批评部下的技巧
- 3、赞扬部下的技巧

四、与客户沟通的技巧

- 1、沟通客户的条件
- 2、沟通客户中的服务技能
- 3、取悦客户的六原则

【结营仪式】 小组讨论与分享、团队颁奖与合影

【经典案例】



