

东莞美光眼镜制品有限公司 沟通技巧培训

主讲嘉宾:从相喜



心态决定成败，行动成就未来！



成功职业人的要素

- ★ 态度
- ★ 知识
- ★ 技巧





一 沟通的定义

为了设定的目标，把信息，
思想和情感在个人或群体间传
递，并达成共同协议的过程。



二：沟通的组成

★ 1：语言（主要由文字构成）

★ A：口头 B：书面

★ 2：非语言

★ A：语气、语调

★ B：肢体语言





三：沟通三要素的比重

(7%) 你在说什么 (文字)

(38%) 你是怎么说的 (语调)

(55%) 你的身体语言 (肢体)





四：语气、语调，肢体动作的作用 —— 传递思想、情感



非语言类表述	行为含义
手势	柔和的手势表示友好、商量、强硬的手势则意味着：“我是对的，你必须听我的”。
面部表情	微笑表示友善礼貌，皱眉表示怀疑和不满
眼神	盯着看意味着不礼貌，但也可能表示兴趣，寻求支持
姿态	双臂环抱表示防御，开会时独坐一隅意味着傲慢或不感兴趣
声音（语气、语调）	演说时抑扬顿挫表明热情，突然停顿是为了造成悬念，吸引注意力



五、有效的信息发送

决定信息发送的方法

e-mail/电话/面谈/会议/信函

How? 程度/多少

何时发送信息

时间是否恰当

When? 什么时候

确定信息内容

简洁/强调重点/熟悉的语言

What? 怎么/多么



有效的信息发送



谁该接受信息？

- 先获得接受者的注意
- 接受者的观念/需要/情绪

Who? 谁



何处发送信息？

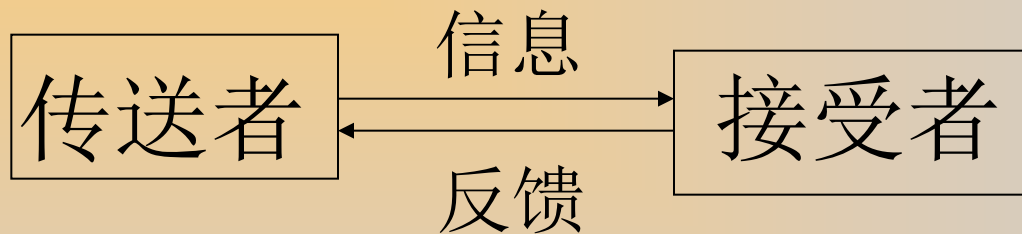
- 地点是否合适
- 不被干扰

Where? 在哪





双向沟通



**传送者与接受者的角色不断相互转换。
听，说，问**





六：沟通的四大秘诀




★ 真诚



★ 自信



★ 赞美他人



★ 善待他人



第七：高效沟通的步骤

- ★ 步骤一 事前准备
- ★ 步骤二 确认需求
- ★ 步骤三 阐述观点
- ★ 步骤四 处理异议
- ★ 步骤五 达成协议
- ★ 步骤六 共同实施





步骤一：事前准备



- ★ 设定沟通目标
- ★ 做好情绪和体力上的准备



步骤二：确认需求

第一步：有效提问

第二步：积极聆听

第三步：及时确认



问题的类型

- ★ 开放式问题
- ★ 封闭式问题





问题举例

封闭式问题

会议结束了吗？

你喜欢你的工作吗？

你还有问题吗？

开放式问题

会议是如何结束的？

你喜欢你的工作的
哪些方面？

你有什么问题？

只要生产结果,不要生产过程



自然赋予我们人类一张嘴，
两只耳朵. 也就是让我们多
听少说

-----苏格拉底



聆听的原则

- ☆ 适应讲话者的风格
- ☆ 眼耳并用
- ☆ 首先寻求理解他人，然后再被他人理解
- ☆ 鼓励他人表达自己
- ☆ 聆听全部信息
- ☆ 表现出有兴趣聆听



步骤三：阐述观点

★ 阐述计划

- 简单描述符合既定需求的建议

★ 描述细节

- 阐述你的建议的原因和实施方式

★ 信息转化

- 描述特点(Features)
- 转化作用(Advantages)
- 强调利益(Benefits)





步骤四：处理异议



★1. 忽视法

★2. 转化法

★3. 太极法（劝酒、散步、保险、服装、书籍）

★4. 询问法

★5. 是的----如果





步骤五：达成协议

★ 感谢

- 善于发现别人的支持，并表达感谢
- 对别人的结果表示感谢
- 愿和合作伙伴、同事分享工作成果
- 积极转达内外部的反馈意见
- 对合作者的杰出工作给以回报

★ 赞美

★ 庆祝

非语言类表述	行为含义
手势	柔和的手势表示友好、商量、强硬的手势则意味着：“我是对的，你必须听我的”。
脸部表情	微笑表示友善礼貌，皱眉表示怀疑和不满
眼神	盯着看意味着不礼貌，但也可能表示兴趣，寻求支持
姿态	双臂环抱表示防御，开会时独坐一隅意味着傲慢或不感兴趣
声音（语气、语调）	演说时抑扬顿挫表明热情，突然停顿是为了造成悬念，吸引注意力

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/228020001061007012>