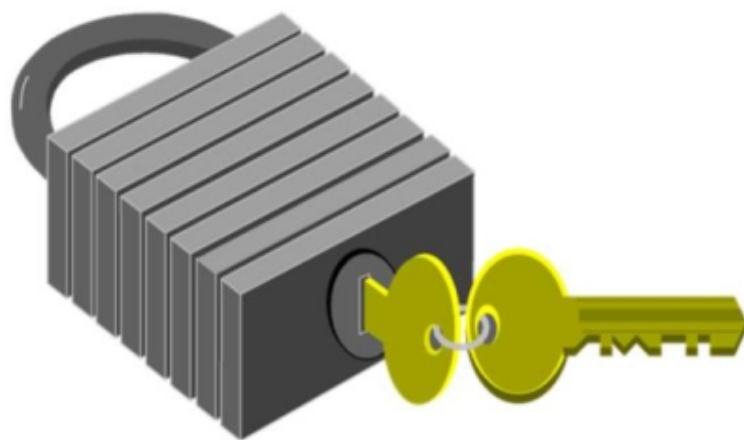


沟通技巧



一、沟通的定义

是将某一信息（或意思）传递给客体或对象，以期取得客体作出相应反应效果的过程。



二、沟通的意义

- 1、是人与人之间意见传达的方法；
- 2、是人与人之间思想联系的过程；

三、沟通的类别

1、人际沟通-----

目的：建立良好关系

核心：关系导向

2、工作沟通-----

目的：做好工作

核心：准确与效率

3、商务沟通-----

目的：赢得顾客

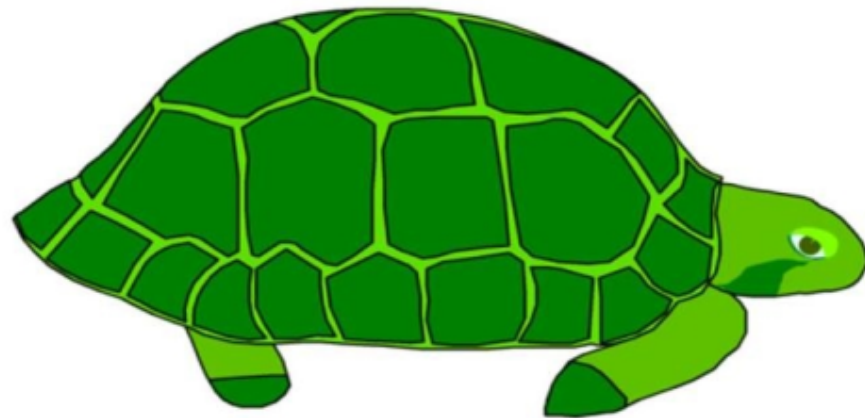
核心：目的导向

四、沟通的范畴

- 1、语言沟通
- 2、非语言沟通
- 3、电话沟通
- 4、文字沟通
- 5、公众沟通
- 6、现代科技手段



五、沟通的特性



六、有效沟通的基本功

(一) 听

听的五个境界

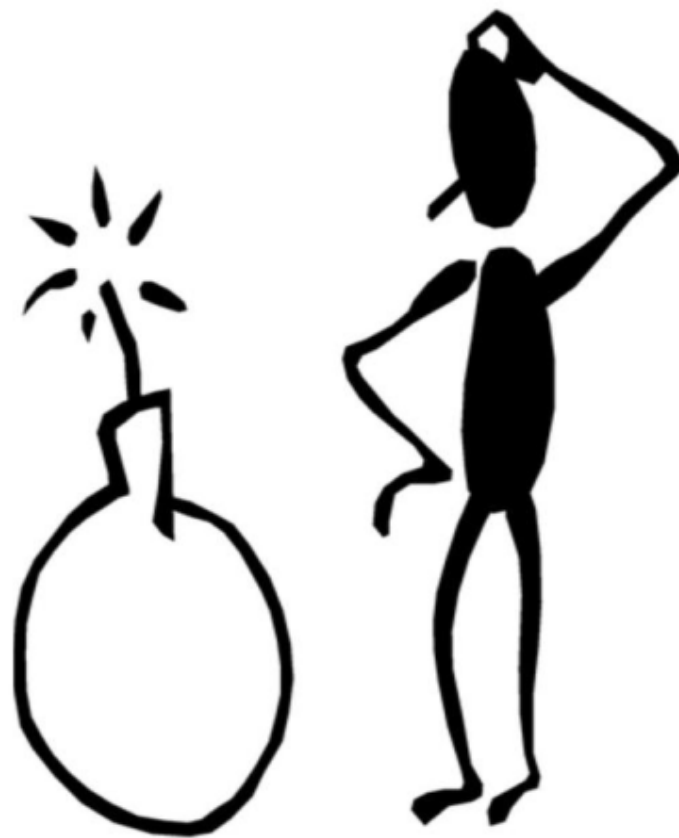


(二) 问

“问”的分类

* 开放性问题

* 封闭性问题



开放式问题使用时机

- 1、开场
- 2、搜集所有的事实资料
- 3、确认自己是否了解

封闭式问题使用时机

- 1、获得对方的确认
- 2、在自己的优点上获得对方的确认
- 3、引导对方进入你想要谈的主题
- 4、缩小主题范围
- 5、不确定对方的意思时

(三) 说

1、语言表达基本功---

语法的作用：

词汇的作用：

修辞的作用：

语气语调

的作用：

2、讲究[词语]之美

- 1) 多说商量，尊重的话；
- 2) 多说宽容，谅解的话；
- 3) 多说关怀，体贴的话；
- 4) 多说赞美，鼓励的话；

3、选择“说”的环境

- 环境嘈杂时不说；
- 环境与己方不利时不说；
- 善于营造最佳环境

4、选择“说”的时机

- 对方心情不好时不说；
- 对方专注于其他事情时不说；
- 对方抗拒时不说；
- 善于把握最佳时机

我们如何保存信息：

我们可以保存：

- ☞ 阅读信息的
- ☞ 听觉信息的
- ☞ 视觉信息的
- ☞ 视觉听觉信息的
- ☞ 谈话内容的
- ☞ 做某事时说话内容的

我们怎样接受别人的观点

83%的来源

11%的来源

3.5%的来源

1.5%的来源

1%的来源

七、非语言沟通

基本类型	解释和例子
身体动作	手势、表情、眼神、身体部位
身体特点	体型、姿势、体味、肤色、发色
副语言	音质、音量、语速、语调、大笑
空间利用	座位布置、谈话距离
自然环境	房间构造、摆设、装潢、光线、噪音、整洁度；
时 间	迟、早、等待、文化差异。

八、工作沟通的7个步骤



实用性格解析方法

(一)、四种典型性格类型:



性格测试问卷

1	<input type="checkbox"/> 生动	<input type="checkbox"/> 富于冒险	<input type="checkbox"/> 善于分析	<input type="checkbox"/> 适应力强
2	<input type="checkbox"/> 喜好娱乐	<input type="checkbox"/> 善于说服	<input type="checkbox"/> 坚持不懈	<input type="checkbox"/> 和平
3	<input type="checkbox"/> 善于社交	<input type="checkbox"/> 意志坚定	<input type="checkbox"/> 自我牺牲	<input type="checkbox"/> 顺从
4	<input type="checkbox"/> 令人信服	<input type="checkbox"/> 竞争性	<input type="checkbox"/> 体贴	<input type="checkbox"/> 自控性
5	<input type="checkbox"/> 使人振作	<input type="checkbox"/> 反应敏捷	<input type="checkbox"/> 受尊重	<input type="checkbox"/> 含蓄
6	<input type="checkbox"/> 生机勃勃	<input type="checkbox"/> 自立	<input type="checkbox"/> 敏感	<input type="checkbox"/> 满足
7	<input type="checkbox"/> 推动者	<input type="checkbox"/> 积极	<input type="checkbox"/> 计划者	<input type="checkbox"/> 耐性
8	<input type="checkbox"/> 无拘无束	<input type="checkbox"/> 肯定	<input type="checkbox"/> 按部就班	<input type="checkbox"/> 羞涩
9	<input type="checkbox"/> 乐观	<input type="checkbox"/> 坦率	<input type="checkbox"/> 井井有条	<input type="checkbox"/> 迁就
10	<input type="checkbox"/> 有趣	<input type="checkbox"/> 强迫性	<input type="checkbox"/> 忠诚	<input type="checkbox"/> 友善
11	<input type="checkbox"/> 可爱	<input type="checkbox"/> 勇敢	<input type="checkbox"/> 细节	<input type="checkbox"/> 外交手腕
12	<input type="checkbox"/> 令人高兴	<input type="checkbox"/> 自信	<input type="checkbox"/> 文化修养	<input type="checkbox"/> 贯彻始终
13	<input type="checkbox"/> 激励	<input type="checkbox"/> 独立	<input type="checkbox"/> 理想主义	<input type="checkbox"/> 无攻击性
14	<input type="checkbox"/> 感表外露	<input type="checkbox"/> 果断	<input type="checkbox"/> 深沉	<input type="checkbox"/> 尖刻幽默
15	<input type="checkbox"/> 喜交朋友	<input type="checkbox"/> 发起人	<input type="checkbox"/> 音乐性	<input type="checkbox"/> 调节者
16	<input type="checkbox"/> 多言	<input type="checkbox"/> 执着	<input type="checkbox"/> 考虑周到	<input type="checkbox"/> 容忍
17	<input type="checkbox"/> 活力充沛	<input type="checkbox"/> 领导者	<input type="checkbox"/> 忠心	<input type="checkbox"/> 聆听者
18	<input type="checkbox"/> 惹人喜爱	<input type="checkbox"/> 首领	<input type="checkbox"/> 制图者	<input type="checkbox"/> 知足
19	<input type="checkbox"/> 受欢迎	<input type="checkbox"/> 勤劳	<input type="checkbox"/> 完美主义者	<input type="checkbox"/> 和气
20	<input type="checkbox"/> 跳跃性	<input type="checkbox"/> 无畏	<input type="checkbox"/> 规范性	<input type="checkbox"/> 平衡

小计: -----

1	<input type="checkbox"/> 露骨	<input type="checkbox"/> 专横	<input type="checkbox"/> 忸怩	<input type="checkbox"/> 乏味
2	<input type="checkbox"/> 散漫	<input type="checkbox"/> 无同情心	<input type="checkbox"/> 不宽恕	<input type="checkbox"/> 缺乏热情
3	<input type="checkbox"/> 唠叨	<input type="checkbox"/> 逆反	<input type="checkbox"/> 怨恨	<input type="checkbox"/> 保留
4	<input type="checkbox"/> 健忘	<input type="checkbox"/> 率直	<input type="checkbox"/> 挑剔	<input type="checkbox"/> 胆小
5	<input type="checkbox"/> 好插嘴	<input type="checkbox"/> 急躁	<input type="checkbox"/> 无安全感	<input type="checkbox"/> 优柔寡断
6	<input type="checkbox"/> 难预测	<input type="checkbox"/> 不善表达	<input type="checkbox"/> 不受欢迎	<input type="checkbox"/> 不合群
7	<input type="checkbox"/> 即兴	<input type="checkbox"/> 固执	<input type="checkbox"/> 难以取悦	<input type="checkbox"/> 犹豫不决
8	<input type="checkbox"/> 放任	<input type="checkbox"/> 自负	<input type="checkbox"/> 悲观	<input type="checkbox"/> 平乏
9	<input type="checkbox"/> 易怒	<input type="checkbox"/> 好争吵	<input type="checkbox"/> 不合群	<input type="checkbox"/> 无目标
10	<input type="checkbox"/> 幼稚	<input type="checkbox"/> 鲁莽	<input type="checkbox"/> 消极	<input type="checkbox"/> 冷漠
11	<input type="checkbox"/> 虚荣	<input type="checkbox"/> 工作狂	<input type="checkbox"/> 友善交际	<input type="checkbox"/> 担忧
12	<input type="checkbox"/> 喋喋不休	<input type="checkbox"/> 不圆滑老练	<input type="checkbox"/> 过分敏感	<input type="checkbox"/> 胆怯
13	<input type="checkbox"/> 生活絮乱	<input type="checkbox"/> 跋扈	<input type="checkbox"/> 抑郁	<input type="checkbox"/> 多疑
14	<input type="checkbox"/> 反复	<input type="checkbox"/> 排斥异己	<input type="checkbox"/> 内向	<input type="checkbox"/> 无异议
15	<input type="checkbox"/> 杂乱无章	<input type="checkbox"/> 喜超纵	<input type="checkbox"/> 情绪化	<input type="checkbox"/> 言语不清
16	<input type="checkbox"/> 好表现	<input type="checkbox"/> 顽固	<input type="checkbox"/> 怀疑	<input type="checkbox"/> 缓慢
17	<input type="checkbox"/> 大嗓门	<input type="checkbox"/> 统治欲	<input type="checkbox"/> 孤僻	<input type="checkbox"/> 懒惰
18	<input type="checkbox"/> 不专注	<input type="checkbox"/> 易怒	<input type="checkbox"/> 多疑	<input type="checkbox"/> 拖延
19	<input type="checkbox"/> 报复性	<input type="checkbox"/> 烦躁	<input type="checkbox"/> 勉强	<input type="checkbox"/> 轻率
20	<input type="checkbox"/> 善辩	<input type="checkbox"/> 狡猾	<input type="checkbox"/> 好批评	<input type="checkbox"/> 妥协

小计: -----

合计: -----

（二）、各类性格类型的特征 与分辨法：

- 活泼型——
- 力量型——
- 完美型——
- 和平型——

活泼型性格优点

- 讨人喜欢的性格，容易
- 晚会的 ，舞台上
- 能记住多姿多彩
- 热情、具表达能力、留住听众、
- 好奇，像长不大的孩子
- 自告奋勇的
- 多姿多彩的

活泼型性格缺点

- 没有
- 永不
- 以自我 为
- 不注意
- 变化无常容易
- 打断别人谈话，并为别人回答问题
- 无条理，不

完美型性格优点

- 有深度、爱思考，
- 严肃认真，
- 有天赋，有
- 喜欢清单、表格、图示和数据
- 在乎
- 有组织、
- 干净
- 高标准，寻找理想的
- 节俭，深深的

完美型性格缺点

- 独一
- 容易
- 自惭
- 拖拖拉拉
- 对别人的要求

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/436132032205010151>