

沟通的技巧

我们的困惑

- 为什么同样的事情不同的人去做效果完全不同？
- 为什么同样的谈话听者的结论完全相反？
- 为什么汇报同样的工作，不同的人得到的支持相差悬殊？
- 为什么指派别人做事，结果与预期相差甚大？

让我们关注沟通的过程和技巧，让所有的一切更加开心和顺畅

请大家讨论你在沟通时的主要难题

沟通的重要性

- 游戏一

Bingo!

沟通的重要性

■ 游戏一

他在春天出生

答案

他的老家在南方

答案

他有兄弟姐妹

答案

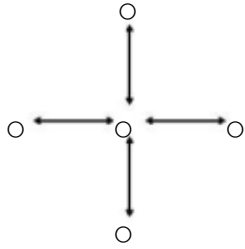
他能用英的介自己

答案

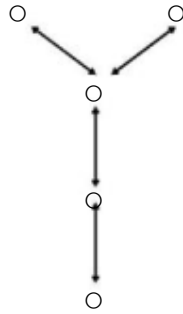
他了解最近流行的歌曲，并能唱出来

答案

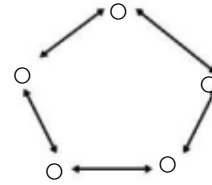
沟通的过程模式——



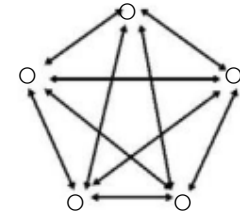
星型



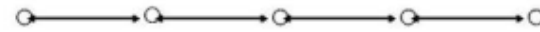
Y型



环型



全通道型



链型

不同的沟通过程带来不同的结果——

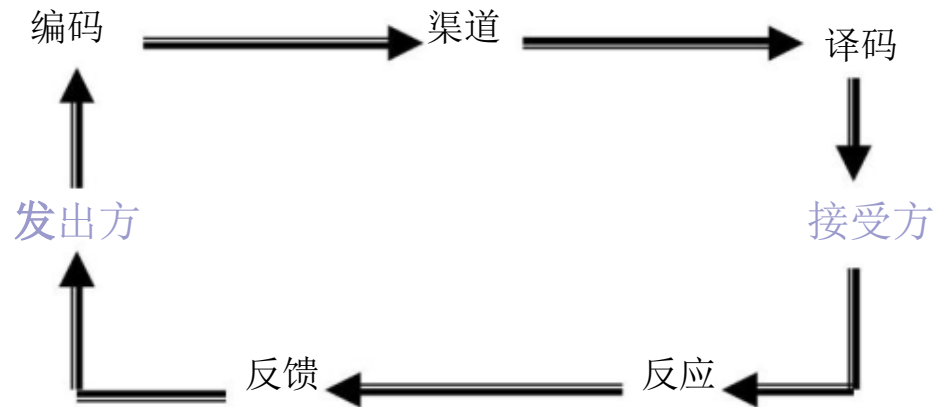
沟通的重要性

信息时代的到来，
使沟通能力更加重要。



- 电脑不能取代人脑：
电脑的出现，使人类可以处理更多的信息，但电脑解决不了人与人之间的深层次沟通问题；
- 组织内部沟通：
组织内部良好的沟通可以使成员认清形势，使决策更加有理、有效，可以稳定员工情绪，统一行动；

什么是沟通行为



沟通是一种信息的双向甚至多向的交流；是一个参与者们无一不尽己所能期望自己的信息被正确地理解同时对方的信息被准确地把握的过程。

& 沟通的目的是什么

工作中：传递信息，解决问题

生活中：交流，诠释意图，感情表达

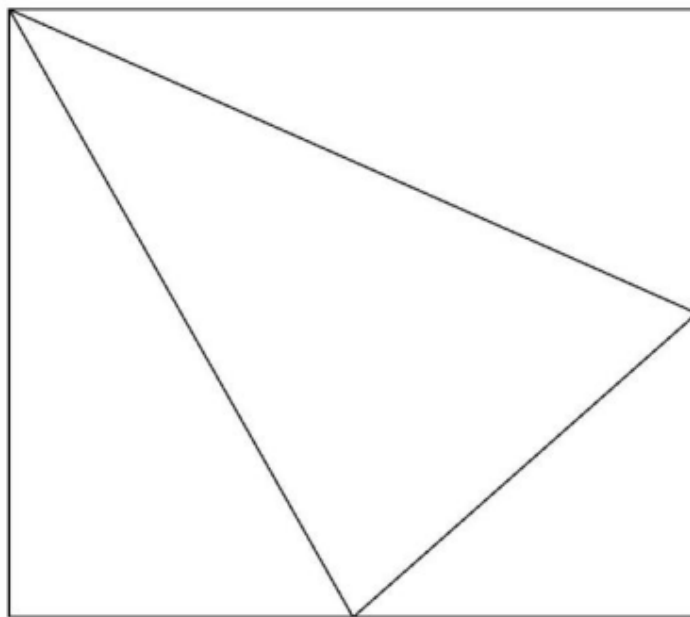
& 沟通最主要的障碍是什么

- 1、倾听的障碍
- 2、表达的障碍
- 3、回馈的障碍

& 有效沟通的要点是什么

- 1、让对方听的进去
- 2、让对方乐意听
- 3、让对方听得合理

游戏——



折折看

沟通障碍——

沟通内容和接受内容之间的差别。

- 1、如果您意下如此，那为什么不把话说明白点？
- 2、我不敢肯定自己该做些什么？



造成沟通障碍的原因 (A) :

- 1、沟通的目的性不明确，没有正确阐述信息；
- 2、给人以错误印象；
 - 外表、措辞、拖沓；
 - 如果迟到，总给人感觉沟通内容无关重要；

沟通障碍（B）



3、没有选择合适的渠道；

4、接受信息的障碍：判断、偏见、情绪

- 没有仔细的聆听；

与客户的交谈过程；

- 根据自己需要吸收信息或只注意感兴趣的信息；

如何提高沟通效果

- 高度重视
- 树立正确形象是沟通内容获得注意的第一步。首先让人喜欢你。
- 沟通前清晰、富有逻辑地思考。
- 充分考虑对方的利益和需求的重要性，以赢得他们的注意。
- 不遗余力地聆听。
- 多采用双向沟通，尽量少用单向沟通



沟通的核心技能

用心查看

积极地倾听

诚恳的交谈

适当发问

用心察看

- 留心捕捉脸部表情
- 洞察眼睛的变化



游戏

■ 聪明的小明

- 1 有一辆公共汽车，车上有28个人，到了一站上了18人，下了3人；
- 2 到了另外一站上了5人，下了20人；
- 3 然后又上了16人，下了2人；
- 4 到了另一站后又上了4人，下了18人；
- 5 之后上了7人，下了4人；
- 6 到了下一站上了2人，下了5人；
- 7 最后上了6人，下了10人。

倾听与交谈（概念篇）

——听只是耳朵接受了客户所说的事情,而倾听则是一种情感活动,是真正理解客户所说的话,用你的面部表情表现出你在很认真地听他说话。



倾听与交谈（实施篇）

——**应该**花百分之八十的**时间**去听，**给**客户百分之八十的**时间**去**讲**

- 不要独占任何一次谈话，不中断他人的谈话
- 清楚地听出对方的谈话重点

倾听与交谈（实施篇）

- 适时地表达自己的意见
- 肯定对方的谈话价值



倾听与交谈（实施篇）

- 以全身说出内心的话，配合表情和恰当的肢体语言
- 避免虚假的反应

有效发问是沟通的关键技巧

- 有效地利用提问技巧和服务用语的规范化
- 很多人认为，向客户提问题是为了得到答案，但有的时候不是。

沟通技巧—交谈（先导篇）

——用声音描绘最佳形象

注重客户服务的企业对于电话的服务人员的坐姿都有严格的要求。比如说，不允许胳膊支在桌子上接听电话，不准背靠在椅子上接听电话。为什么呢？

因为你的姿势会通过听筒，通过声音传达到那边，客户能在大脑中通过你的声音想象出，你是以一种什么样的姿势给对方打电话。很多公司要求销售人员在给客户打电话时要笑着打电话。



服务过程中的交谈技巧（概念篇）

面对面沟通成功的“四要素”——

语言、语调、表情、手势



- ◆在你与客户面对面沟通时,重要的不是你对他说什么,而是你对他怎样说!
- ◆你讲话时对客户产生的影响是一种感觉,而不是事实!
- ◆在与客户沟通时,成功四要素中语言只占百分之七。

服务过程中的交谈技巧（实施篇）

- 正确掌握语调中语速、音量、音调的运用
- 你认为语速快一点好还是慢一点好？还是不快不慢好？
- 用音量关注客 户
- “真的对不起！真的很抱歉！”

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/587112041140006124>