

有效沟通技巧





职业人成功的要素

- ★ 态度
- ★ 知识
- ★ 技巧



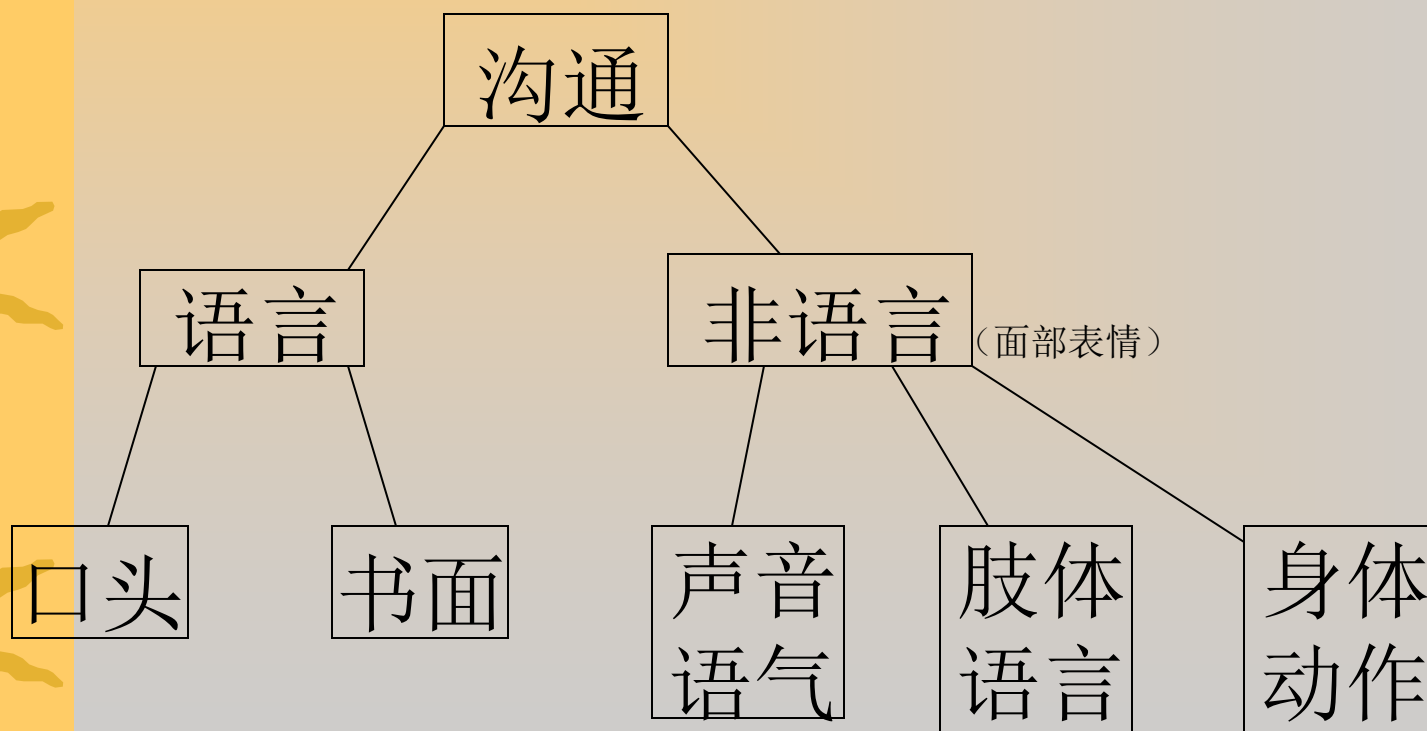


一 沟通的定义

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、沟通的种类





注意说话的语气

(7%) 你在说什么

(38%) 你是怎么说的

(55%) 你的身体语言





非言语性信息沟通渠道——传递思想、情感



非言语表述	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，皱眉表示怀疑和不同意
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	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



三、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?



何时发送信息

时间是否恰当

When?



确定信息内容

简洁/强调重点/熟悉的语言

What?



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?

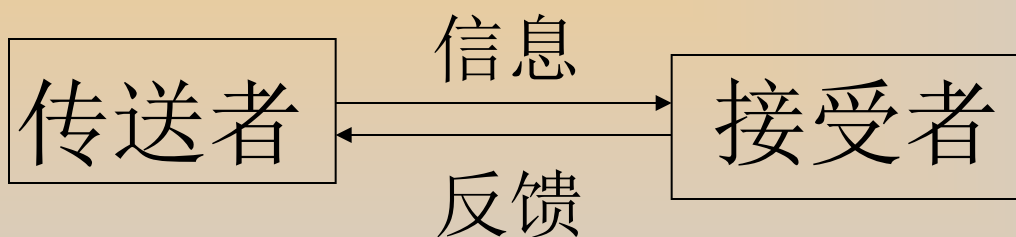
何处发送信息？

- 地点是否合适
- 不被干扰

Where?



双向沟通



**传送者与接受者的角色不断相互转换。
听，说，问**



沟通的四大秘诀



★ 真诚 （一次谈判的经历）



★ 自信 （换钞游戏）



★ 赞美他人

★ 善待他人 （电梯里的镜子）



第二讲 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？



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)



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/815342004040011203>