

CONNECT

# 高效沟通技巧

打破沟通障碍，实现高效协作

Break communication barriers and achieve efficient collaboration.

主讲人：XXX

日期：20XX.XX



# 目录

contents

## 1 沟通及其种类

Break communication barriers and achieve efficient collaboration.

## 2 高效的信息发送

Break communication barriers and achieve efficient collaboration.

## 3 高效沟通的步骤

Break communication barriers and achieve efficient collaboration.

## 4 人际风格沟通

Break communication barriers and achieve efficient collaboration.

适用于企业科普|教育教学|企业培训|沟通培训

Part. 1

# 沟通及其种类

Break communication barriers and achieve efficient collaboration.





# 沟通及其种类



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。

## 沟通及其种类



### 注意说话的语气

(7%) 你在说什么

(38%) 你是怎么说的

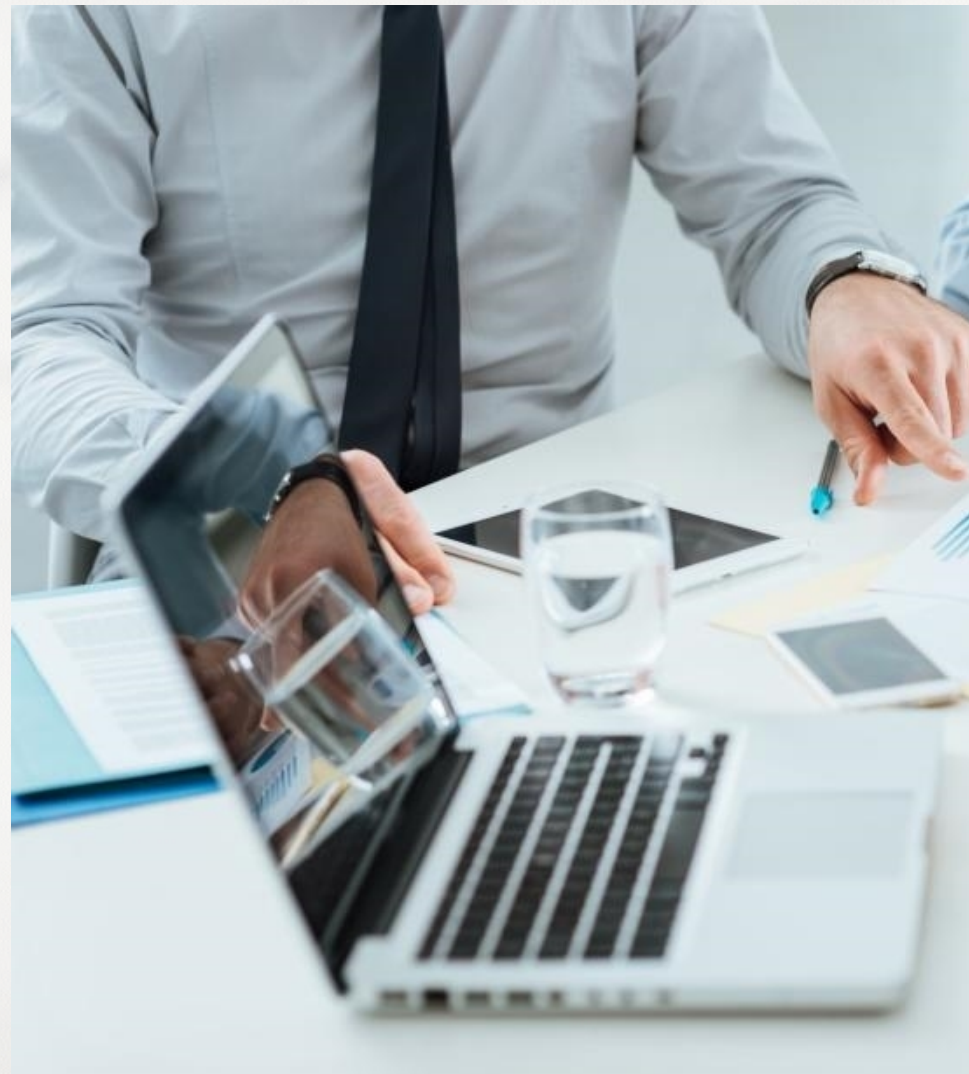
(55%) 你的身体语言



## 沟通及其种类

### 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	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



适用于企业科普|教育教学|企业培训|沟通培训

Part. 2

# 高效的信息发送

Break communication barriers and achieve efficient collaboration.





# 高效的信息发送

1

## HOW

决定信息发送的方法：e-mail/电话/面谈/会议/信函

2

## WHEN

何时发送信息：时间是否恰当

3

## WHAT

确定信息内容：简洁/突出重点/熟悉的语言

4

## WHO

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

5

## WHERE

何处发送信息？：地点是否合适\不被干扰



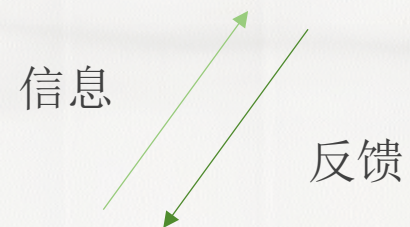
## 高效的信息发送



## 双向沟通



传送者



接受者

## 高效的信息发送

### 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）

....



适用于企业科普|教育教学|企业培训|沟通培训

Part. 3

# 高效沟通的步骤

Break communication barriers and achieve efficient collaboration.



# 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





# 高效沟通的步骤



## 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

# 高效沟通的步骤

## 开放式问题

会议结束了吗？  
你喜欢你的工作吗？  
你还有问题吗？

## 封闭式问题

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？

## 问题举例



## 高效沟通的步骤



### 高效的信息发送

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



## 高效沟通的步骤



### 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



# 高效沟通的步骤

## 步骤三：阐述观点



### 阐述计划

简单描述符合既定需求  
的建议

1



### 描述细节

阐述你的建议的原因  
和实施方式

2



### 信息转化

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

3

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/008011111042006052>