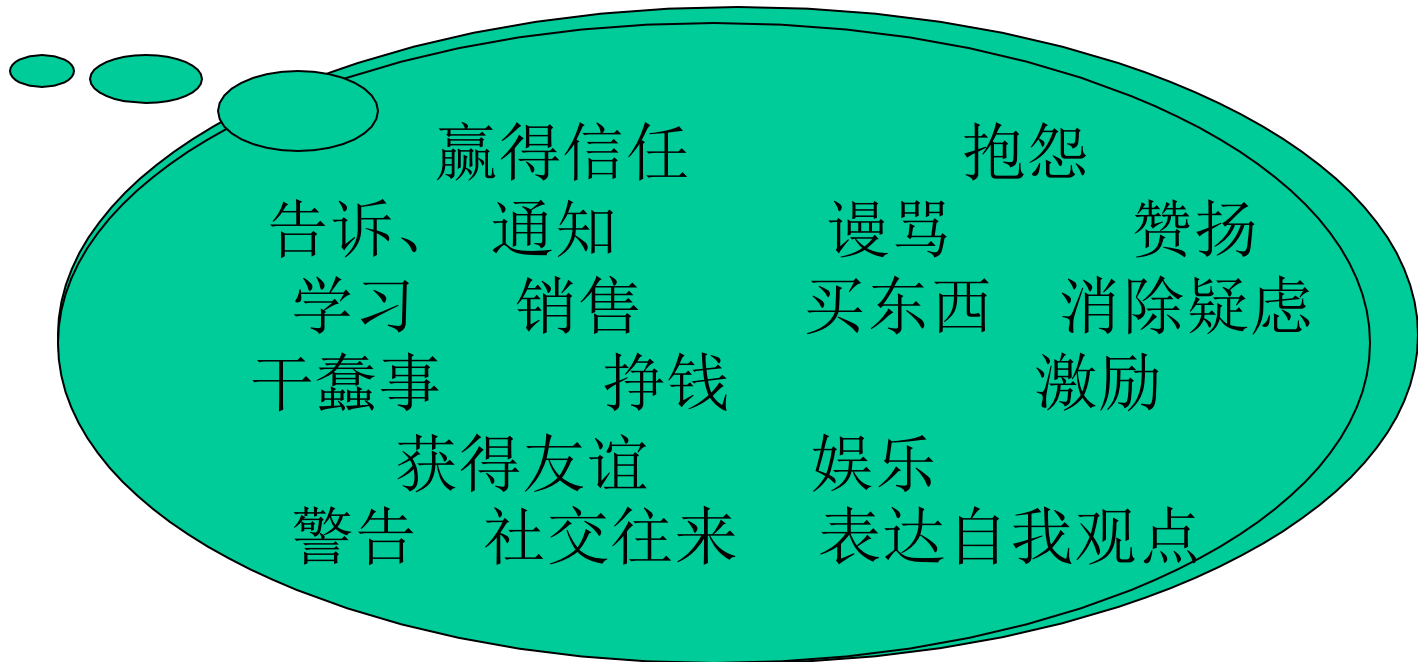


关于沟通技巧推拿 足浴店员工培训

人生即为推销
推销即为沟通



沟通为什么 ——



研究表明，我们工作中70%的错误是由于不善于沟通，或者说的不善于谈话造成的。

目 录



沟通的重要性

沟通是什么

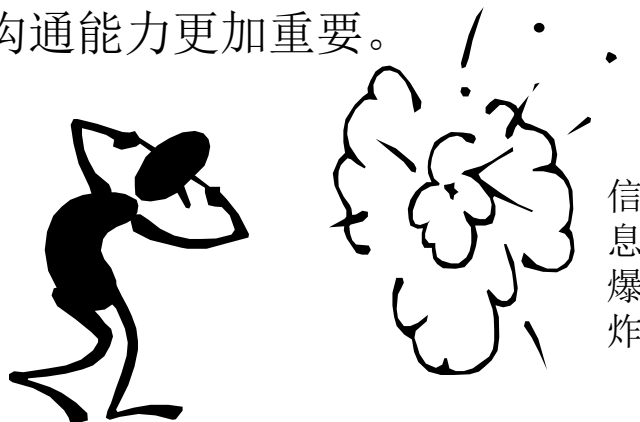
沟通失败的原因

有效沟通的技巧

结论

沟通的重要性

信息时代的到来，市场竞争的加速使沟通能力更加重要。



- 你需要了解对方

是谁改变了他们？究竟是谁动了你的“奶酪”？
随着奶酪的变化而变化。

- 你需要有效地表达自己

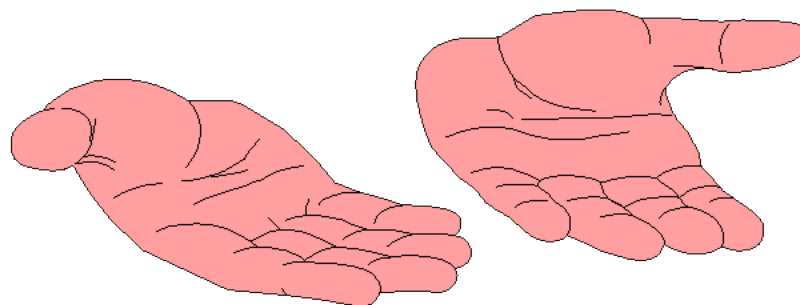
良好的沟通能力是构成事业基础的一个要项。能简明、有效的交代自己的意思，又能清楚地了解别人的用意，就拥有最好的机会。

—— 美国保德信人寿保险公司总裁 Robert Beck

成功的沟通有两个关键的因素： 给予有用的信息和收集有用的信息

就像我们的双手，
在一只手上我们想要陈
述我们自己的观点，清
晰. 公正. 有说服力。

所以在另一只手上
我们需要倾听别人的观
点，这是成功的交流所
必须的。



目 录

沟通的重要性



沟通是什么

沟通失败的原因

有效沟通的技巧

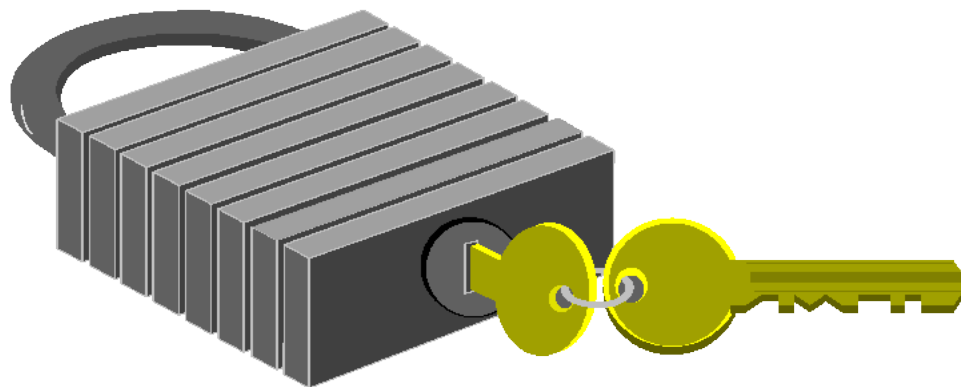
结论

沟通的定义

沟：水道

通：贯通、往来、通晓、通过、通知.....

沟通是一种信息的双向甚至多向的交流，将信息传送给对方，并期望得到对方作出相应反应效果的过程。



目 录

沟通的重要性

沟通是什么



沟通失败的原因

有效沟通的技巧

结论

沟通的陷阱

沟通中的种种不当

傲慢无礼

- 1、评价
- 2、安慰
- 3、扮演或标榜为心理学家
- 4、讽刺挖苦
- 5、过分或不恰当的询问

发号施令

- 6、命令
- 7、威胁
- 8、多余的劝告

回避

- 9、模棱两可
- 10、保留信息
- 11、转移注意力



常见的沟通障碍

过早的评价	一心二用
注意力分散	直接跳到结论
简单思维	偏见
模式化	猜想
不善于倾听	思想僵硬
先入为主	听力障碍
压力	精力不够集中
只选择想听的内容	



原因是什么呢？

越过沟通障碍

- 最大的障碍是思维定式:

我们的父母和对我们的生活有影响的人们以及我们自身的生活经历共同形成了我们的信仰. 思维方式. 心理定势. 以及看待世界的方式。

仁者见仁, 智者见智!

克服彼此间的不协调

因为人是有差异的，这些差异在交流中都会形成障碍。

认识障碍会帮助我们克服它们，我们可以通过询问，变化信息，调整我们的语速和音量来获得理解。

将心比心，理解万岁！

处境控制及运用自己的影响力

有一些人，无论外界环境如何变化，他们总是寻找事物光明的一面，使自己保持一种积极向上的心态。这就是处境控制。谁能做到，谁就能控制自己的思想和行为，或许还会影响他人也这样做。

求同存异，各取所需

沟通的三种常见模式

冷漠



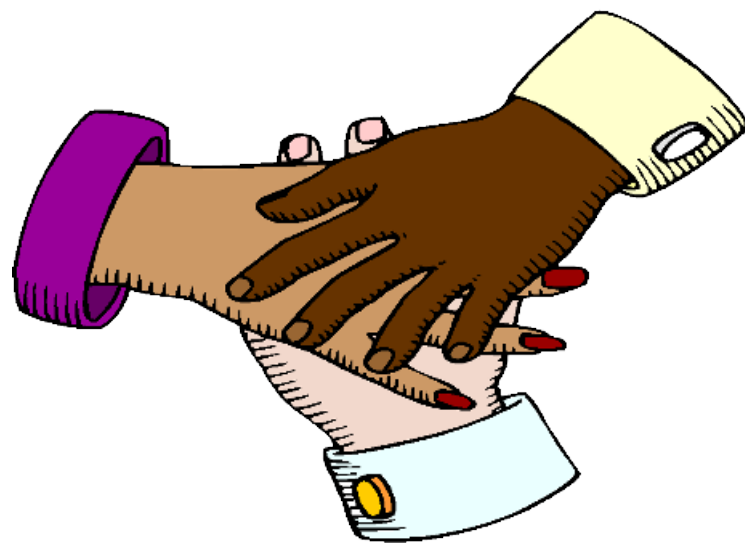
同情



双赢

沟通的基础

- 尊重
- 理解他人的参照系统



沟通者的誓言

无论我是否同意你的观点，我都将尊重你，给予你说出它的权利，并且以你的观点去理解它，同时将我的观点更有效地与你交换。

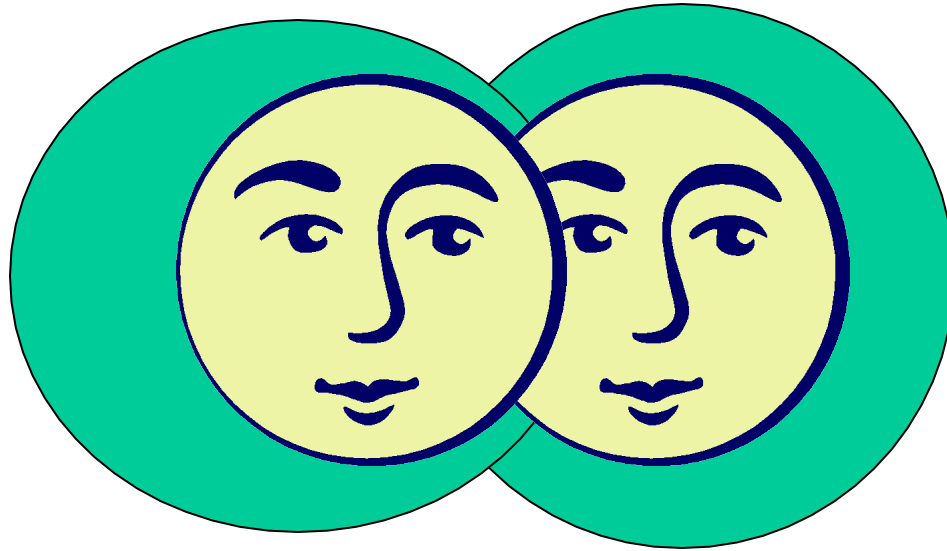


表达真诚的高招

- 表达看法或建议、要求时，话讲的慢一些，容易给人诚实的印象。说话很快，则易让人产生轻浮的印象。
- 有十足理由的观点或要求，如能以轻声的口气说，就会较容易让人相信和接受。
- 与人交谈的时候，上半身往前倾斜，可表现出你对交谈者和所交谈事的浓厚兴趣。
- “星期日也无妨，随时随地听您的吩咐。”这句话可使对方感觉到你的诚意。
- 认真时，有认真的表情，可笑时，则尽量去笑，会给人良好的印象。
- 与客人或朋友、同事握手时，走得比常规距离更近一些，能表现你的友好和热情。
- 恪守在谈话间所订的诺言，可增强对方认为你是很诚实的印象。
- 以手势配合讲话，比较容易把自己的热情传达给对方。

记住别人的名字和职务

理解他人的参照系统



参照系统重叠的部分越多，通过自然沟通和有意识的发展“神入”技巧，我们的沟通效果就越好！

目 录

沟通的重要性

沟通是什么

沟通失败的原因



有效沟通的技巧

结论

收集正确的信息:

学会从对方的角度去思考问题，是沟通成功的第一步！

收集信息的两个重要方法:



发问



倾听

在面谈时如何了解对方的需求？

◆ 寻找需求

● 提问

开放式问题

封闭式问题

● 积极倾听

理解、复述、引导

恰当的提问



通过询问:

- 寻找线索，挖掘细节，以构成清晰的图画。
- 确定讲话者的参照系统，以及需求、希望和担心。

范例——问

“王先生，你家住在哪里？”

“王先生，你的身体我做下来感觉很好，你平时是怎么保养的？”

“李老板，你平时一周推拿几次？”

“郭大姐，你经常去棋牌室吗？有没有其他像你这样难受的人，你可以介绍到我们店来”

询问的两种基本形式

- 开放式问题

特点：收集正确信息的最好方式



- 封闭式问题

特点：寻求事实，
避免罗嗦。

缺点：

不能充分了解细节
带有引导性

范例——开放式问话

“陈先生,你平时是怎么处理颈椎不舒服的?
?”

“李小姐,你说你总是腰部疲劳,那你工作主要从事哪些工作,业余生活做些什么?”

“李先生,你腰椎不舒服,去医院做过检查了吗?医生怎么说的?你知道平时怎么保健吗?”

范例——封闭式问话

技师：“陈先生，你腰椎不好多久了？”

客：“三年”。

技师：“哪里不舒服？”

客：腿

技师：“看你经常来我们店做推拿，我建议你买张会员卡，可以打八折，很合算。你看怎么样？”

◆ 开放式问题的益处

开放式问题可以帮助您获得一些无偏见的需求，帮助您更透彻地了解对方的感觉，动机和顾虑，对方由此会让您接近他们的内心世界，使您有机会沟通(销售)成功。

◆ 开放式问题的重要性

- 能引起对方慎重地思考
- 能引发对方的内心所思
- 能集中对方的吸引力
- 您能从容地控制整个面谈过程
- 根据对方的反应推断他的性格
- 您的聪颖而有深度的问题会令对方尊重您
- 有助于确认对方需求

沟通技巧----恰当的提问

提问的艺术在于知道什么时候该提什么问题

如何来提问？

- 选择有助于实现自己目标的问题

了解情况使用开放式的问题；促成则用封闭式问题

- 具体问题具体发问
- 沟通前列出所有问题
- 控制语气



问哪些话？

——关心的：

“您平时工作一定很忙吧？”

您平时有哪些症状

——了解的：

“您除了腰部不舒服，身体还有哪些不舒服吗？”

五个反问句

I. 你认为如何？

II. 你觉得怎么样？

III. 能不能请教你一个问题？

IV. 你知道为什么吗？

V. 不晓得——

听了这么久，你也试试看：

- 情景一

对象：无业，混棋牌室，35岁

目标：办会员卡，扩大生意



- 情景二

对象：45岁，颈椎不好，职业：业务员

目标：办会员卡，扩大生意项目

提问的几点注意事项

- ❑ 避免“多重问题”
- ❑ 运用诸如“你认为呢，你觉得如何，你的意思是，...”等中性问题
- ❑ 避免审讯
- ❑ 多个问题之前，先征询意见

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/556142100224011010>