

沟通管理与 高效沟通技巧

提高面对面沟通技巧工作，能够提高客户拜访的效率和成功率，为销售业绩的提高奠定基础。那么，如何提高面对面沟通技巧呢？

第一节：

一、把握沟通时机

选择最佳的拜访沟通时间；学会察言观色；随机应变，灵活变通。

二、围绕客户关心的矛盾点倾听、提问

不要盲目或是硬性打断客户；换一种表达方式来提问弱化矛盾。

三、通过情绪感染客户

针对公司重点和特色产品积极亢奋介绍；带领体验、引导和协助；帮助客户分析，描绘市场前景。

第二节：提高面对面沟通技巧的方法与流程

一、面对面沟通的技巧：

二、面对面沟通前的准备工作：多方面了解客户的具体情况、了解产品优势和客户需求、明确沟通的重点和难点；

三、把握面对面沟通的时机；

四、合理的提问和积极的倾听：聆听客户的矛盾点、围绕客户关心的矛盾点倾听、提问；提出合理的解决办法。

五、面对面沟通的影响因素：语速、语调、音量；情绪感染，肢体语言解读。

目 录

- 一、沟通基本原理概述
- 二、高效的语言沟通
- 三、肢体语言的沟通
- 四、书面语的沟通
- 五、协调关系的方法技巧
- 六、组织协调与沟通管理

一、沟通基本原理概述

1、沟通的内涵和实质

○沟通的定义

沟通是人与人之间通过语言、文字、符号或其它的表达形式，进行信息传递和交换的过程。

一、沟通基本原理概述

1、沟通的内涵和实质

○沟通的特点：

——沟通是一种具有反馈功能的程序

——被传送的不仅是语言文字，还包括动作、行为，以及思想、观点、态度和其它各种情报

——目的是在于增进彼此双方的了解，增进群体和谐

——沟通形式：对话、书信、肢体语

传达的主要内容：信息、感情、思想

一、沟通基本原理概述

1、沟通的内涵和实质

○沟通在组织中的作用

- 提高管理效能
- 了解人员情况
- 有助于员工参与管理
- 有利于上、下级管理人员和一般员工之间的理解

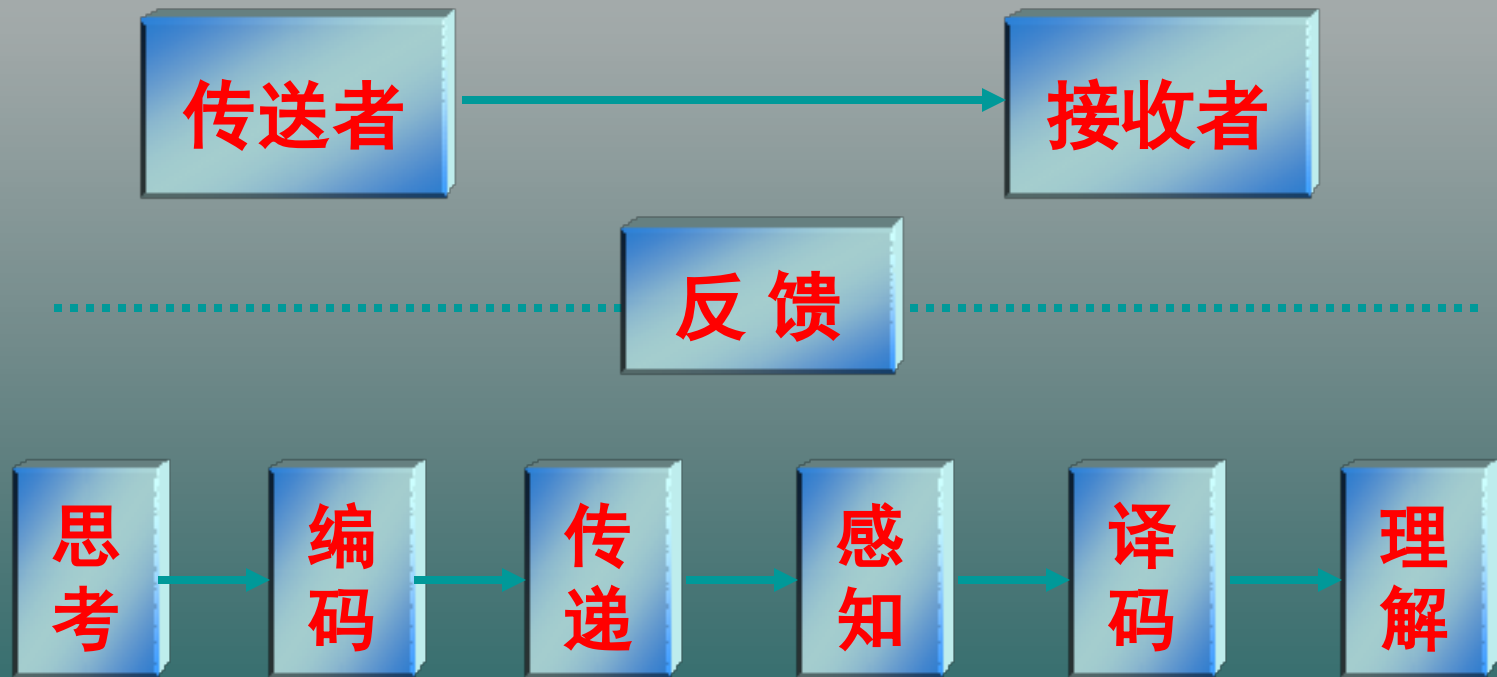
管理格言——

沟通是企业管理中解决一切矛盾和纠纷的重要途径，善于协调和沟通是现代成功企业家的重要标志之一。

一、沟通基本原理概述

2、沟通过程的原理模型

○沟通基本模型



一、沟通基本原理概述

3、形形色色的沟通类型

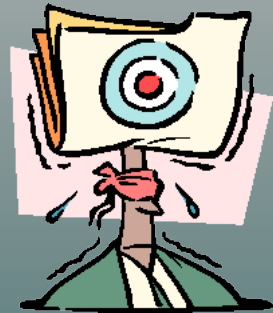
○沟通的种类及结构

(1) 正式沟通与非正式沟通

(2) 下行沟通、上行沟通、平行沟通

(3) 单向沟通与双向沟通

(4) 语言沟通与非语言沟通



——沟通的结构有五种：

环式、轮式、链式、全渠道式和Y型式

一、沟通基本原理概述

4、个人与组织的沟通障碍

○沟通中必须排除的障碍

——语言障碍：外语、方言（家乡话）

——组织障碍：上下级关系、实权者

——心理障碍：性格、情感、疾病

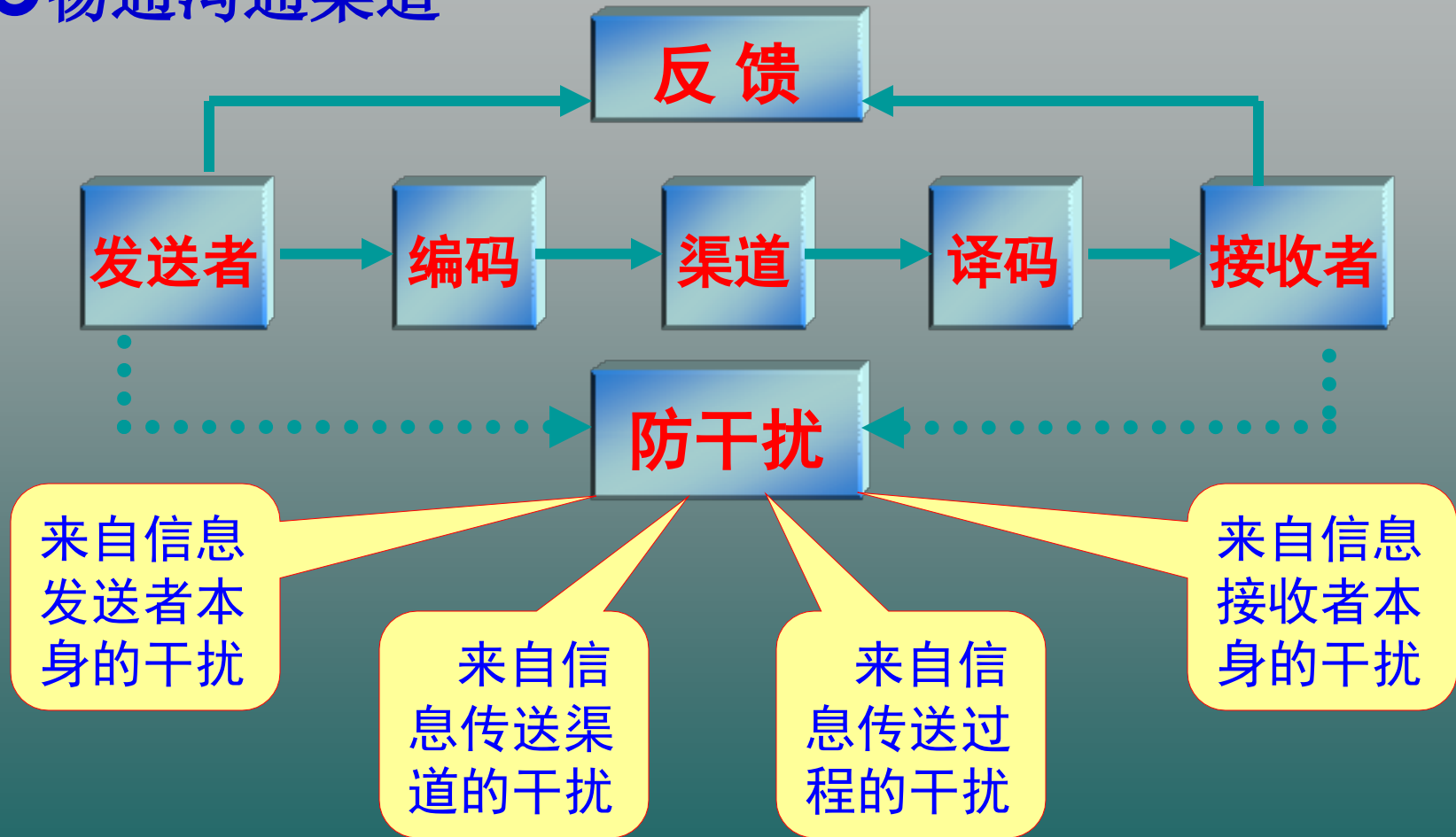
——其它障碍：时间、环境、利益



一、沟通基本原理概述

4、个人与组织的沟通障碍

○畅通沟通渠道



一、沟通基本原理概述

5、沟通的四大原则

○准确性原则：

——表达的意思要准确无误

○完整性原则：

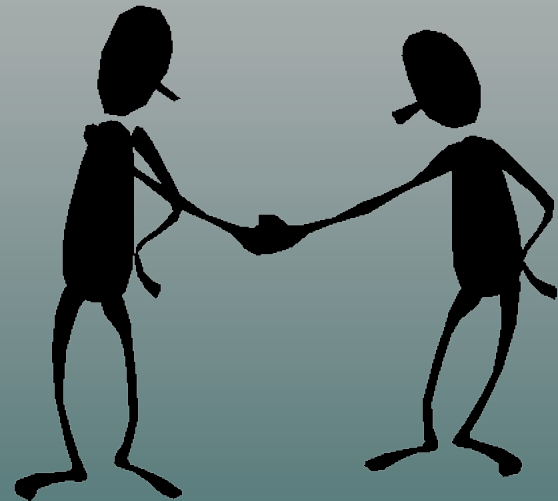
——表达的内容要全面完整

○及时性原则：

——沟通要及时、迅速、快捷

○策略性原则：

——要注意表达的态度、技巧和效果

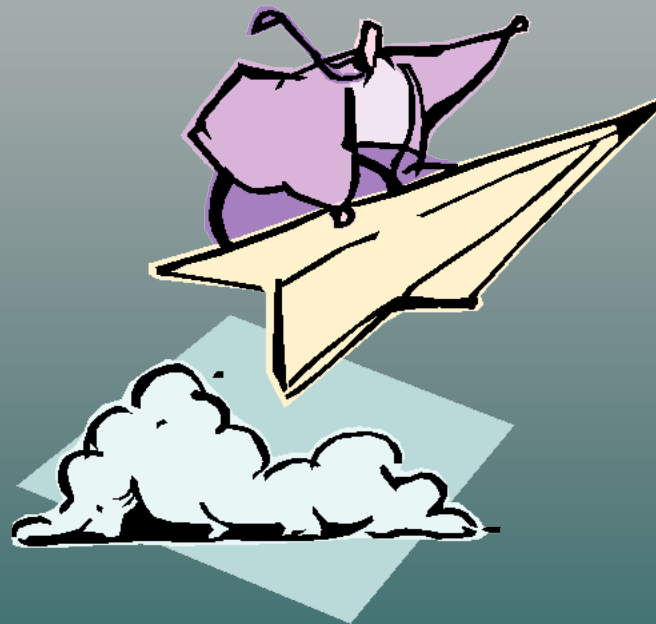


一、沟通基本原理概述

5、沟通的四大原则

四大原则的
背后是四大问题：

- A、对不对？
- B、全不全？
- C、快不快？
- D、好不好？



二、高效的语言沟通

1、人际交往中的语言沟通

○沟通漏斗



二、高效的语言沟通

1、人际交往中的语言沟通

○某机构的调查

职位	原始信息	流失率
总经理	100%	
分管副总	66%	34%
厂长	56%	44%
部门经理	40%	60%
主管	30%	70%
员工	20%	80%

组织内信息的传递及流失

二、高效的语言沟通

2、语言沟通的基本特征

- 声音为媒介

 - 嗓子与耳朵

 - 口语的含义

- 存在的普遍性

 - 动物界、人类

 - 与文字的关系

- 容易被忽视

 - 原因



现场思考

——为什么会
人微言轻？

二、高效的语言沟通

2、语言沟通的基本特征

○语言表达的类型

——会面：会见、会晤、暗中??

——介绍：正式、非正式、友好称呼

——交谈：话题、技巧、礼节

——电话

——电视媒体中的对话：第三方观看

二、高效的语言沟通

3、电话交谈中语言应用

○电话沟通技巧

——打电话注意事项十 要点

- A. 理清自己的思路
- B. 养成随时记录的习惯
- C. 立即表明自己的身份
- D. 确定对方是否有时间
- E. 表明打电话的目的



二、高效的语言沟通

3、电话交谈中语言应用

○电话沟通技巧

——打电话注意事项十 要点

F. 给对方足够时间反映

G. 避免与身边的人交谈

H. 设想对方要问的问题

I. 简洁道歉

J. 不要占用对方过多时间



二、高效的语言沟通

3、电话交谈中语言应用

○电话沟通技巧

——接电话注意事项五要点

- A. 随时记录
- B. 自报家门
- C. 转入正题
- D. 避免将电话转给他人
- E. 避免电话中止时间过长



二、高效的语言沟通

3、电话交谈中语言应用

○电话沟通技巧

——电话交谈四戒

A. 出言不逊——“伤人”

B. 故弄玄虚——“吓人”

C. 没话找话——“烦人”

D. 没完没了——“害人”



二、高效的语言沟通

3、电话交谈中语言应用

○交谈中基本原则

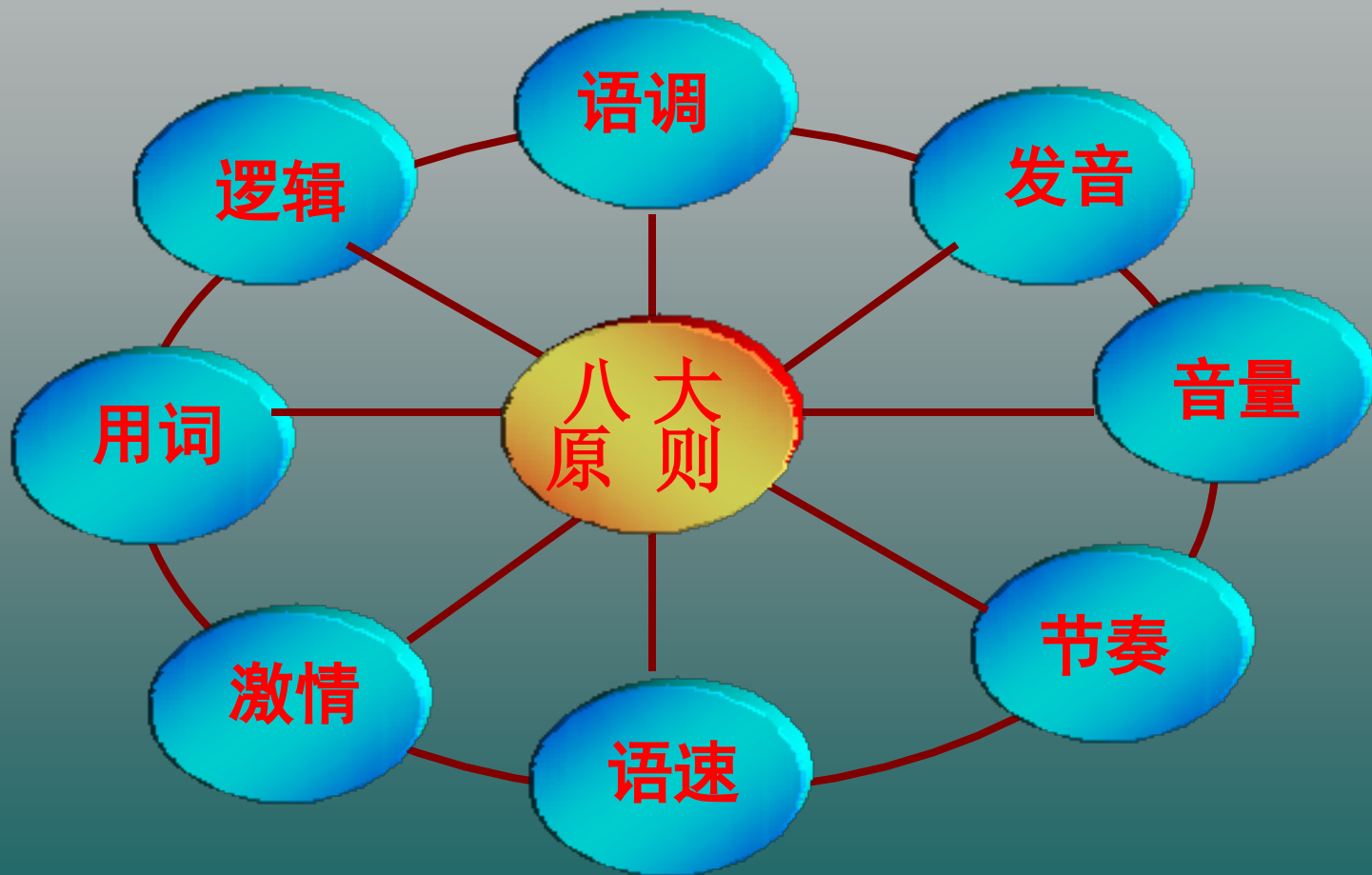
- 不独占谈话时间
- 不同对象，话题不同
- 别尽谈自己
- 面谈时眼睛的“聆听”
- 严禁恶语伤人



二、高效的语言沟通

4、演讲技能的开发

○完美声音的八大原则



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/627024051036006060>