

# 关于高效沟通技巧 培训课程

# 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

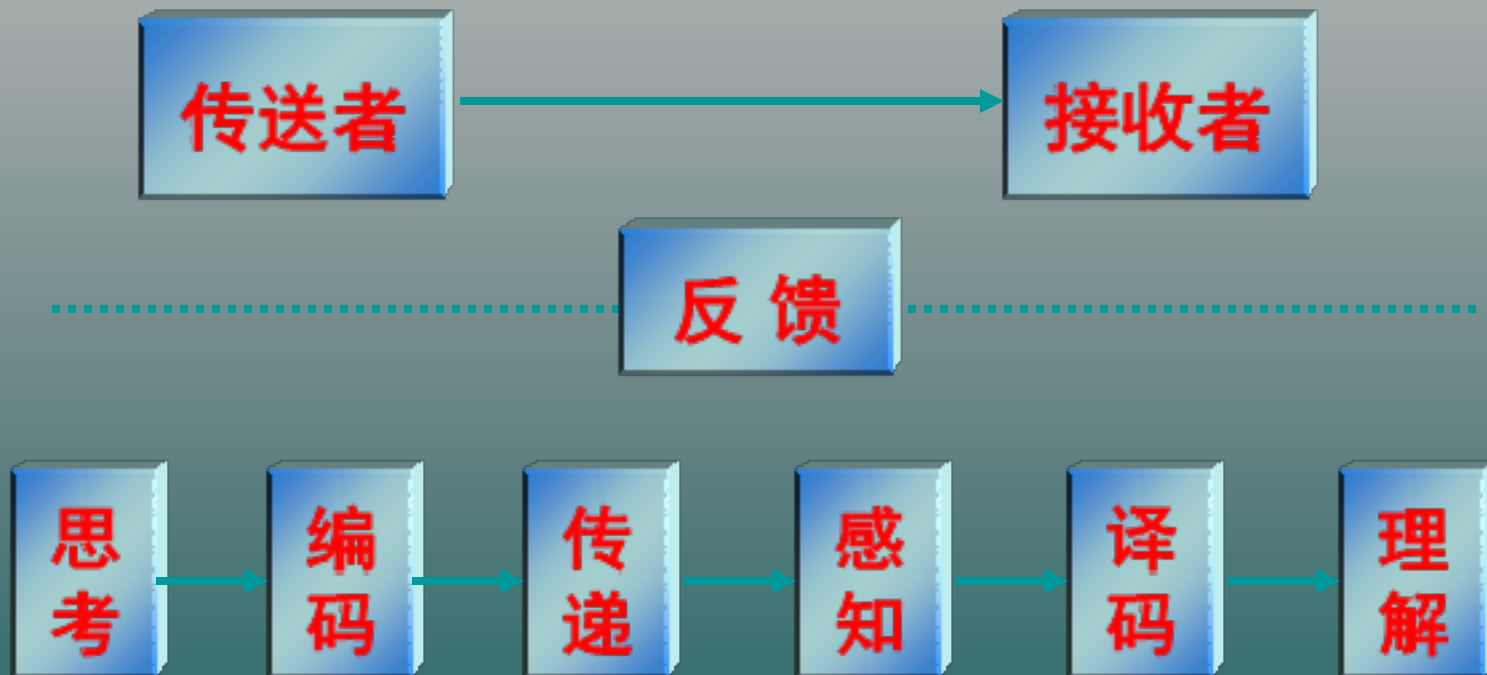
### 管理格言——

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

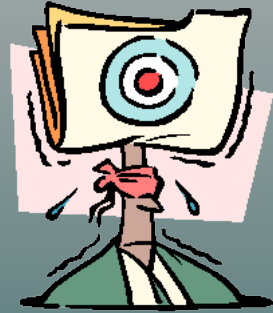
### ○沟通的种类及结构

(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

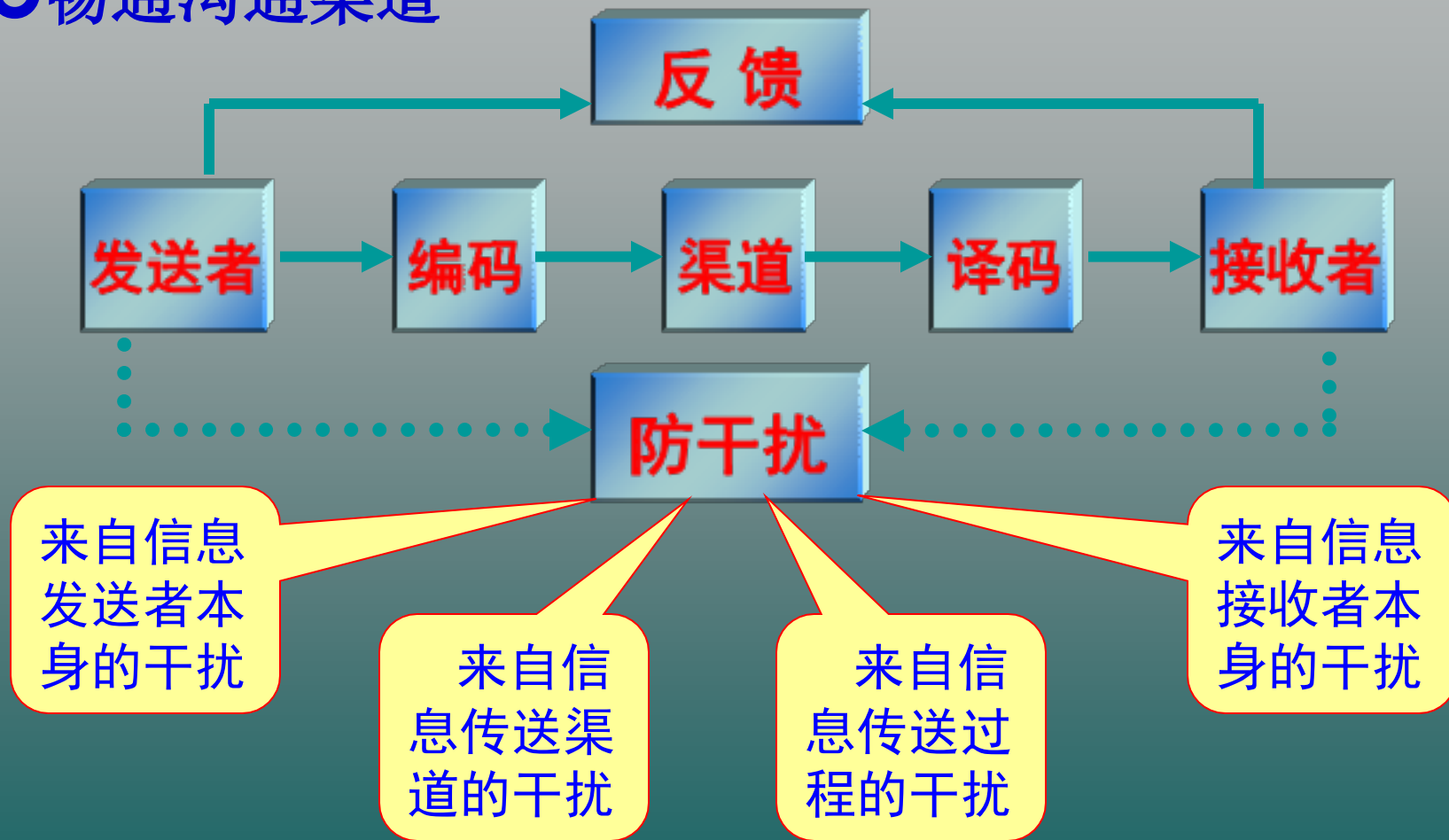
——其它障碍：时间、环境、利益



# 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：

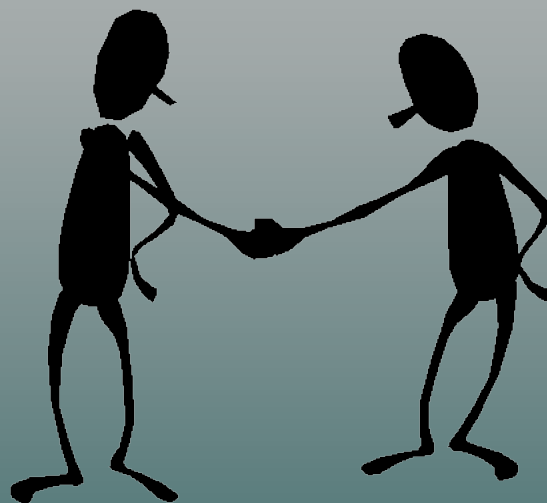
——表达的内容要全面完整

### ○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

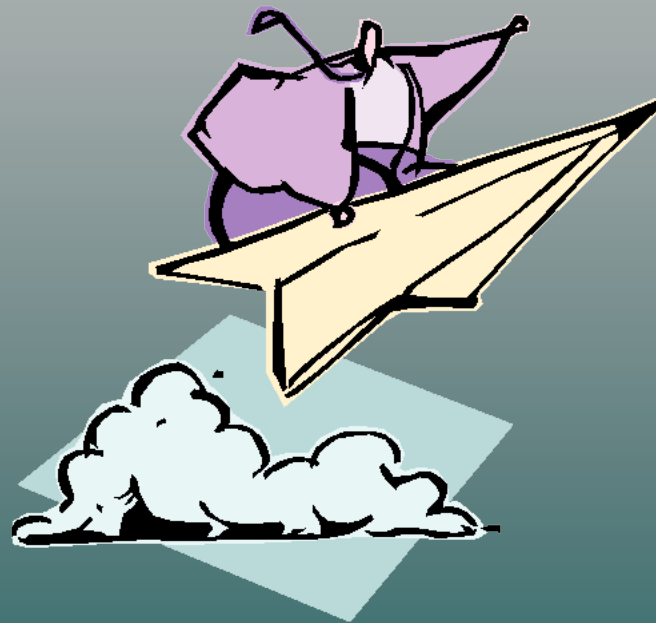


# 一、沟通基本原理概述

## 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

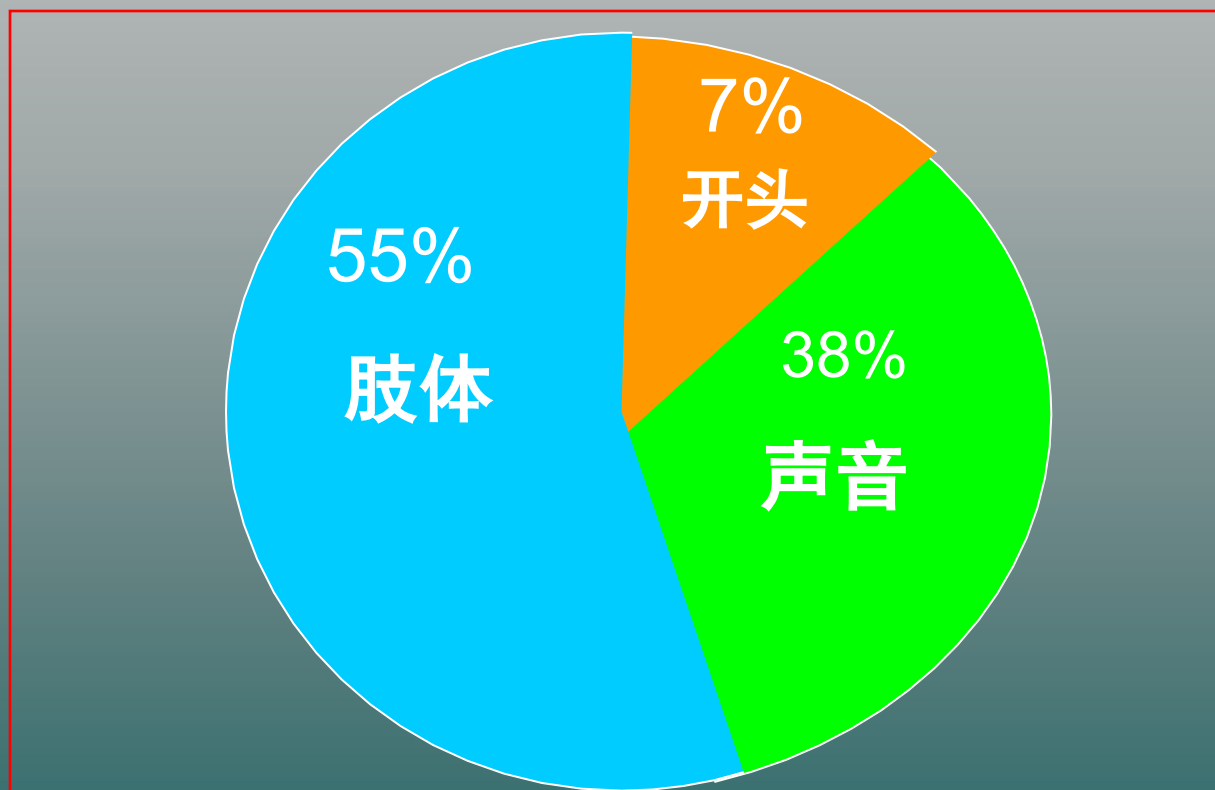
#### ○完美声音的八大原则



# 三、肢体语言的沟通

## 1、非语言沟通的主要形式

### ○专家的调查



不同形式的信息沟通模式相对重要度调查

# 三、肢体语言的沟通

## 1、非语言沟通的主要形式

### ○八种常用的非语言沟通

——体语： 头语、手势、身姿（动/静）

——脸部表情： 微笑、眼睛

——眼神目光： 眼睛是心灵的窗户

——人际距离： 0.5米—3.5米

A、私人距离（<0.5米）

B、常规距离（0.5--1.5米）

C、礼仪距离（1.5--3.5米）

D、公共距离（>3.5米）

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/878043002007006052>