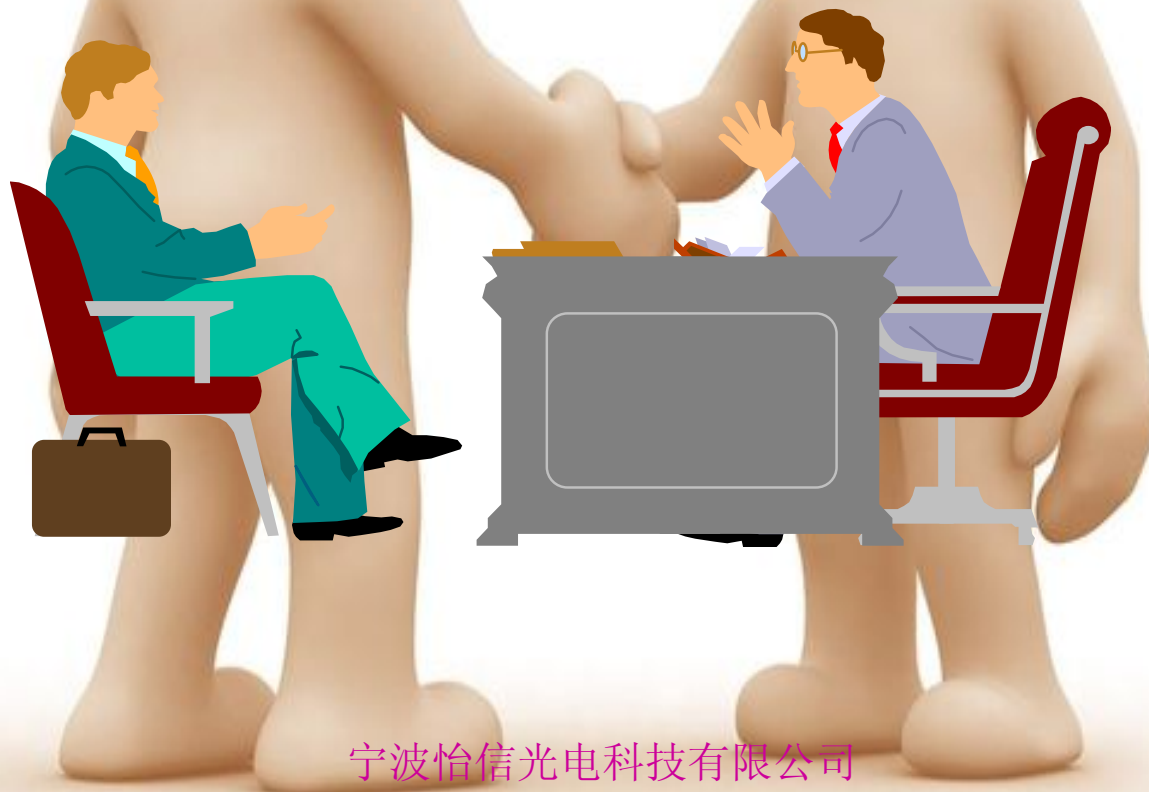
Two 3D cartoon figures, one on the left and one on the right, are shaking hands. They are rendered in a light brown, clay-like texture. The figures are simple, rounded shapes with no facial features. They are standing on a light brown surface against a white background. The text is overlaid on the figures.

在我们的生活交际中需要沟通，沟通是心与心之间的交流。沟通就像一座桥梁，只有脚踏实地的跨越它，才能品味到另一方的优美景象。

如何掌握沟通的绩效呢？

下面，宁波怡信光电有限公司于您一同来学习！

沟通的技巧



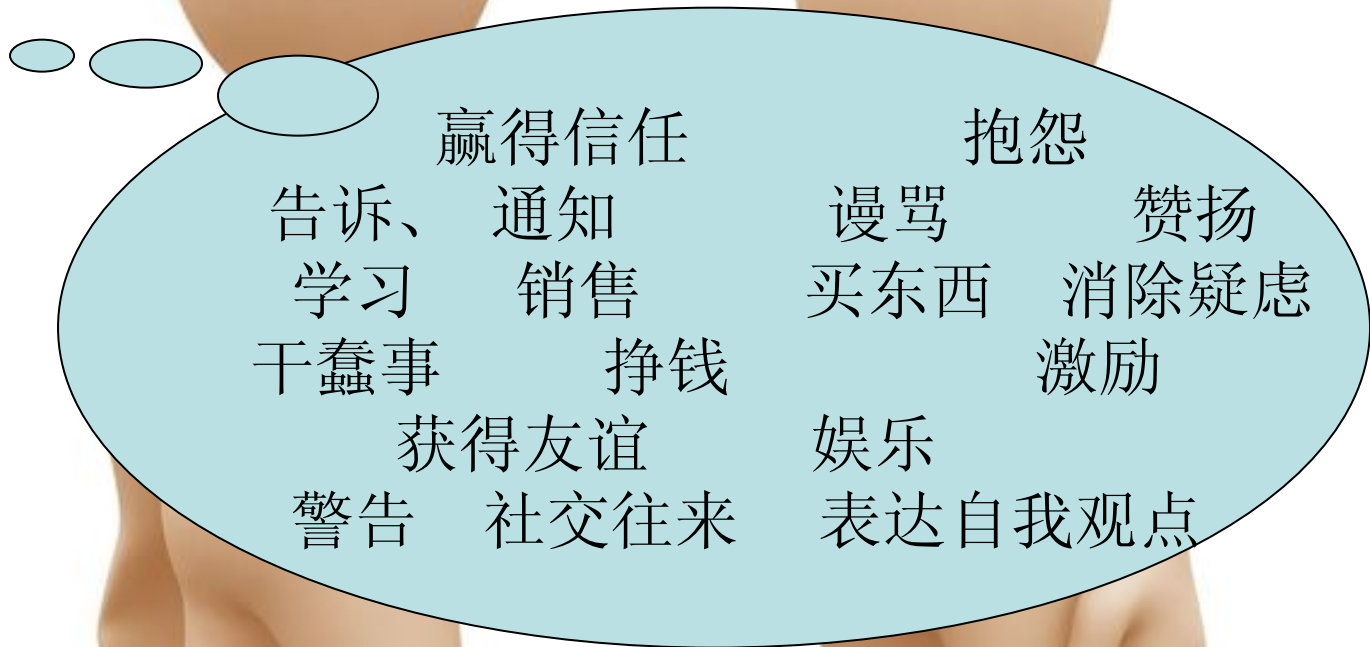
宁波怡信光电科技有限公司

Two 3D rendered orange figures are shown from the back, shaking hands. They are positioned on either side of the central text. The background is a plain, light beige color.

- 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。



信息爆炸

- 你需要了解对方

无所适从

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。

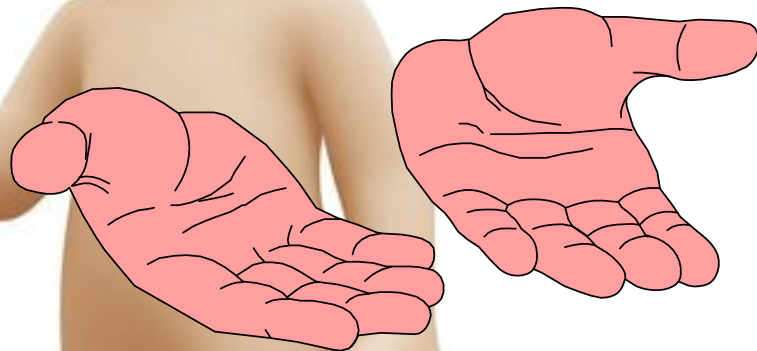
- 你需要有效地表达自己

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

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

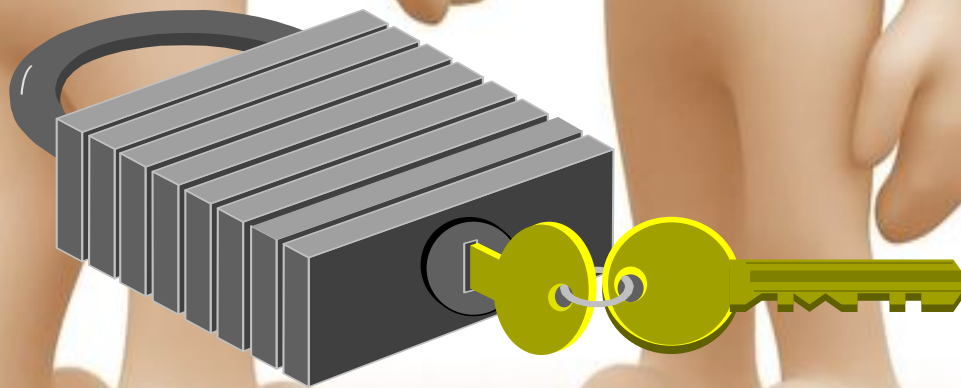
结论

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，将信息传递给对方，并期望得到对方作出相应反应效果的过程。



现实生活的情况

- 我是一个害羞又缺乏自信的人每次谈话，我总不敢开口。
- 我讲了那么多，为什么他还是无动于衷？
- 他为什么躲着不见我呢，真不知他心里想什么？
-



目 录

沟通的重要性

沟通是什么



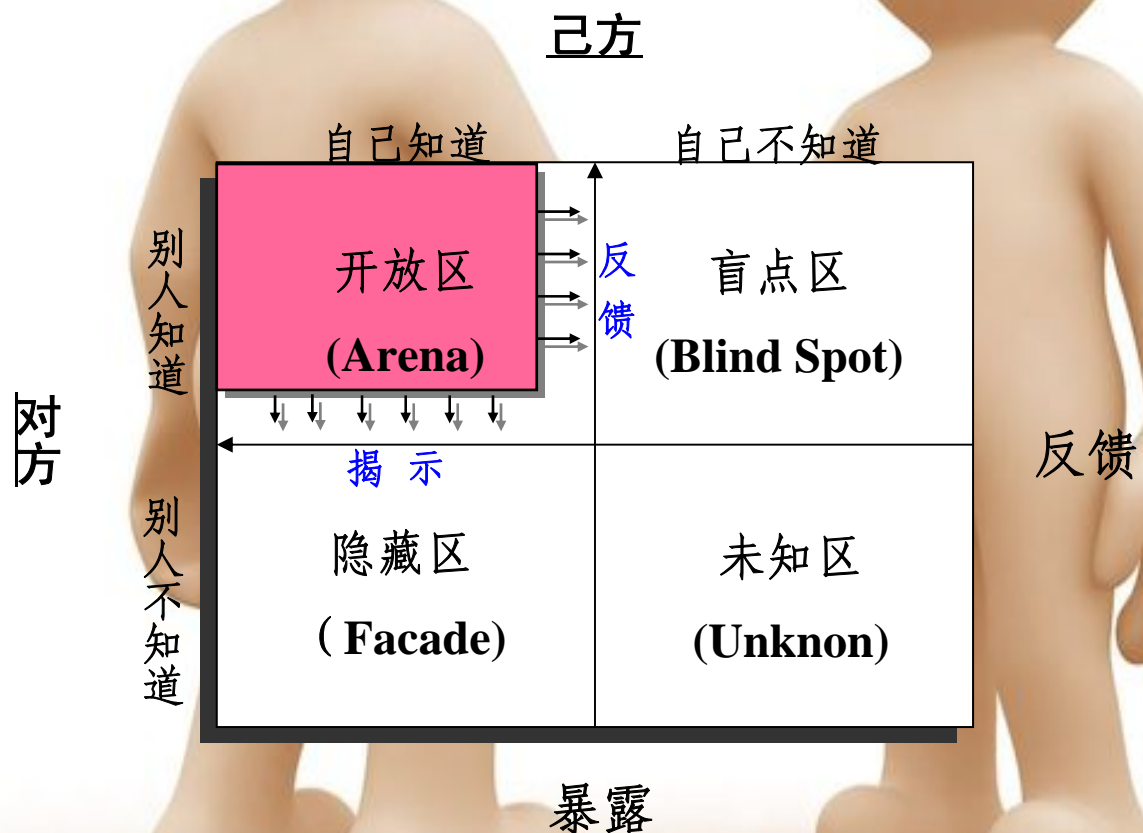
沟通失败的原因

有效沟通的技巧

结论

沟通的陷阱

沟通是双向的，您的窗户打开了吗？



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 | |



The image features two 3D rendered orange humanoid figures standing side-by-side, holding hands. Overlaid on them is large, bold, 3D Chinese text. The text is rendered in a gradient of orange and yellow, with a slight shadow effect. The characters are '原因是什么呢?' (Why is it like this?).

原因是什么呢?

宁波怡信光电科技有限公司

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

宁波怡信光电科技有限公司

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。



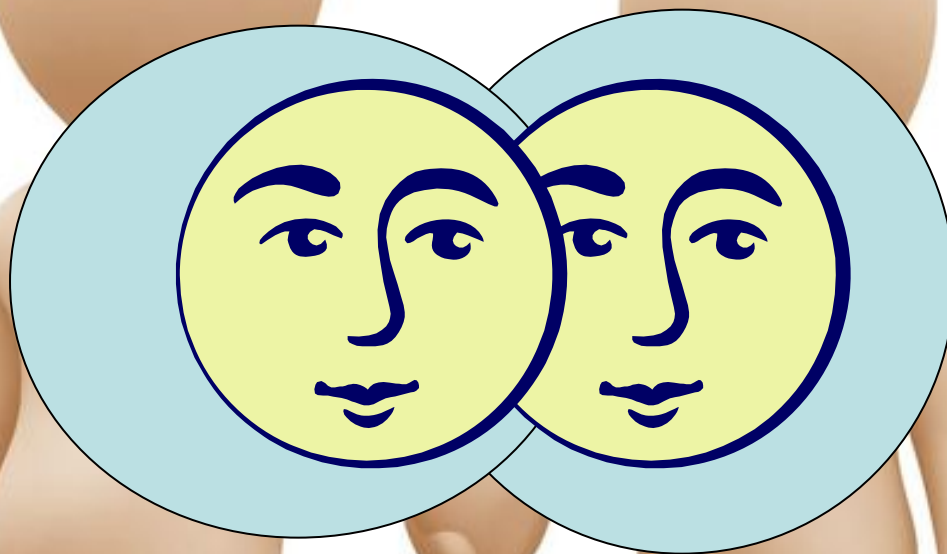
表达真诚的高招

- 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

宁波怡信光电科技有限公司

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

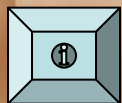
结论



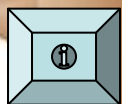
收集正确的信息:

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

“陈总，你的事业这么成功，能不能谈一谈当初是怎么创业的？”

“王先生，你的生活非常潇洒，平时常做何遣？”

“李老板，你在提高工作效率方面有哪些经验？”

“郭大姐，现在孩子上学压力大，请教一下，你是怎么帮助女儿处理学习和业余爱好的矛盾的？”

询问的两种基本形式

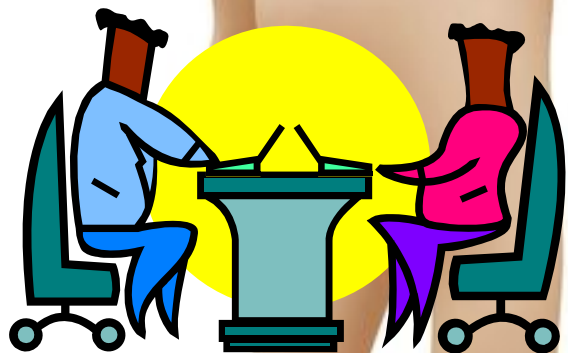
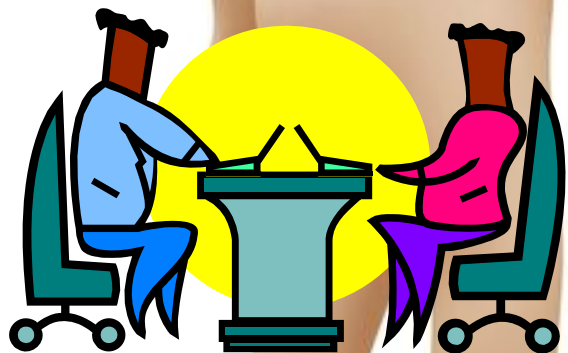
- 开放式问题

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，不知道你对企业的风险管理是怎样看的。”

“李小姐，以您作为一个家长（生意人）的立场上，你对寿险有什么看法呢？”

“李先生，很多人觉得有了社会统筹保险，自己另外再买商业保险就没有必要了，我很想听听您的意见。”

范例——封闭式问话

业：“陈先生，你爱你的家人吗？”

客：“爱”。

业：“有多爱？”

客：……

业：“你是否为你爱的家人准备了安全的计划？

刘太太，天下做母亲的哪有不疼爱自己孩子的，您说是吗？”

◆ 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：

“李小姐，你有没有想过一个小孩从幼儿园到大学毕业需要花多少教育费用？”

“王老板，随着国家医疗制度改革的推行，你最担心的将会是什么？”

——请教的：

“陈先生，能否请教一下，在目前的经济形势下，选择什么样的投资比较合适？”

——了解的：

“张先生，你知道目前国内最好的，最实用的保险是什么吗？让我来给您介绍一下。”

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-----

范例——开门

业务员：“象你这种情况，不晓得你有没有买保险？”

客：“已经买过了。”

业：“那很好！代表你的保险观念一定很好，不晓得你买的是**什么**保险？”

客：“好象是养老保险。”

业：“那很好，是这样子的，现代人买保险都比较重视医疗险与重大疾病险。（取出展示资料）……”

业：“陈先生，我这里有一份计划书，不晓得你要不要参考一下？（取出计划书。）”

听了这么久，你也试试看：

- 情景一

对象：通过介绍，职业教师，**35岁**

目标：切入保险



- 情景二

对象：**30岁**，同学，销售人员，单位待遇不公

目标：切入增员

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

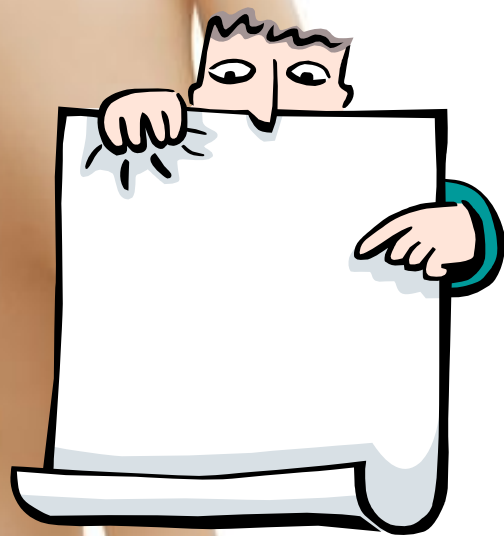
头脑体操

游戏一：画图游戏

规则：推荐一名表达能力强的学员将图形表述出来，不用任何手势和辅助工具。每位学员根据表述人的表述画出图形。

- 表述人只重复一次，不能提问
- 不允许交头接耳进行讨论
- 时间一到立即停止
- 利用一分钟时间写感想

所需用品：笔、白纸2张、夹子



你画对了吗？

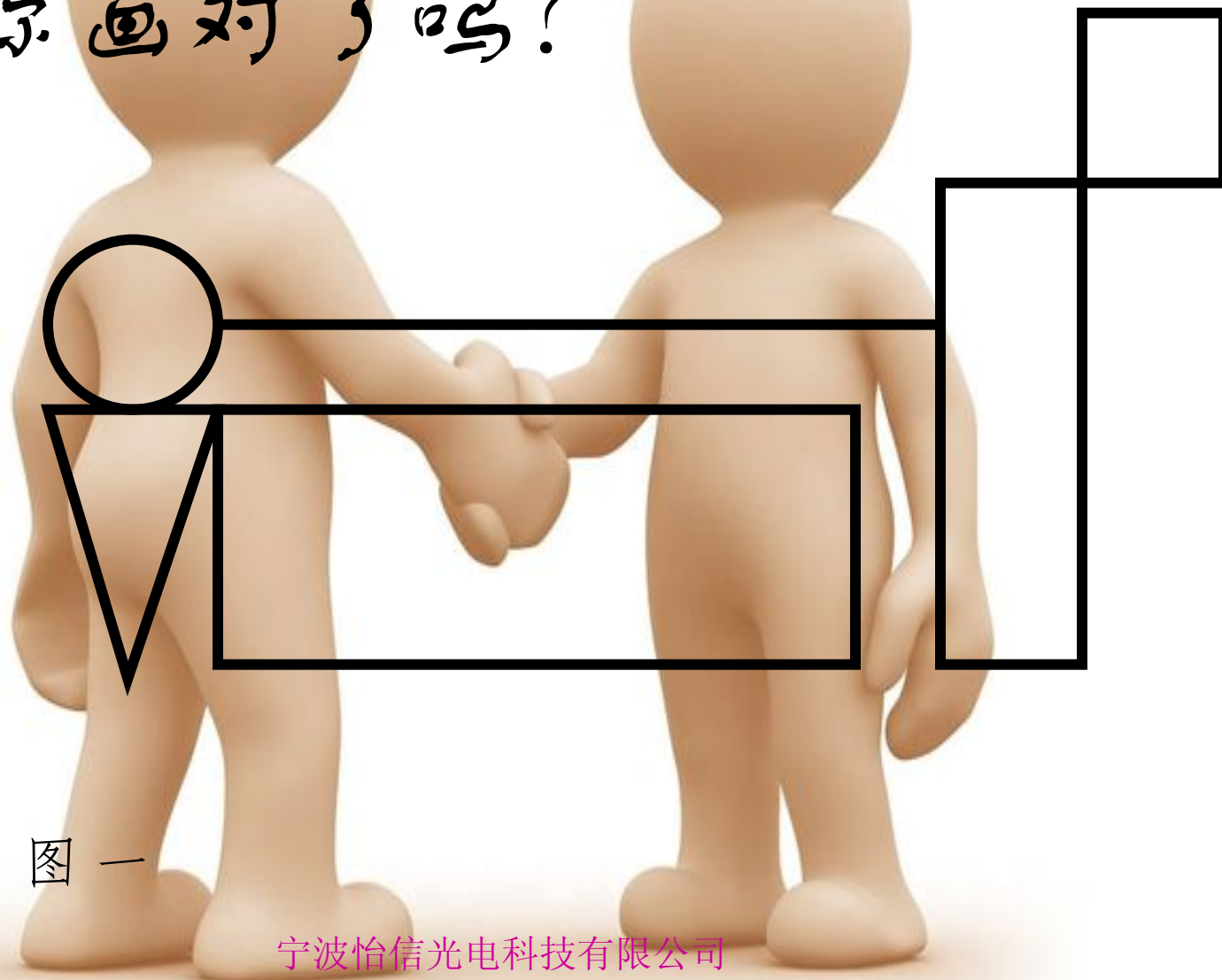
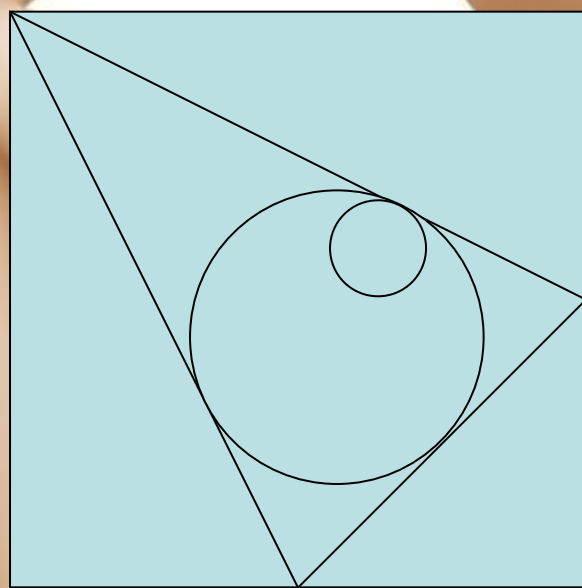


图 一

你又画对了吗？



图二

Two 3D cartoon figures, rendered in a light tan color, are shown from the back, shaking hands. They have large, rounded heads and simple, rounded bodies. The background is a plain, light beige color.

听，是一种能力。

宁波怡信光电科技有限公司

聆听

上天赋予我们一根舌头，却给了我们一对耳朵，所以，我们听到的话可能比我们说的话多两倍。

聆听是首要的
沟通技巧



让聆听成为一种习惯

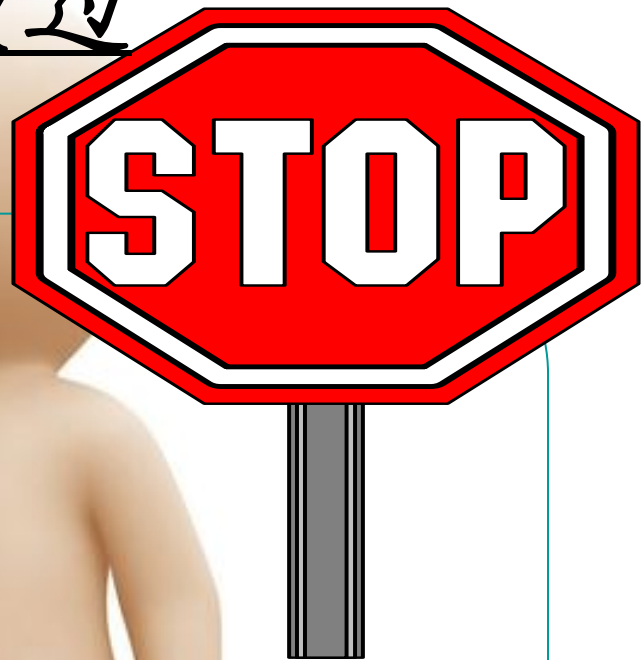
聆听：取得智慧的第一步；有智慧的人都是先听再说。

医学研究表明：婴儿的耳朵在出生前就发挥功用了。

关于听

反省自己是否做过

不良的倾听习惯



- 打断别人的说话
- 经常改变话题
- 抑制不住个人的偏见
- 生对方的气
- 不理解对方
- 评论讲话人而不讲话人所发表的意见
- 贬低讲话人
- 在头脑中预选完成讲话人的语句
- 只注意听事实，不注意讲话人的感情
- 在对方还在说话时就想如何进行回答

- 使用情绪化的言辞
- 急于下结论
- 不要求对方阐明不明确之处
- 显得不耐烦
- 思想开小差
- 注意力分散
- 假装注意力很集中
- 回避眼神交流
- 双眉紧蹙
- 神情茫然，姿势僵硬
- 不停地抬腕看表等



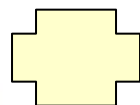
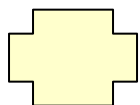
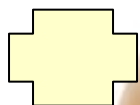


有效倾听的九个原则

不要打断
讲话人

设身处地从对
方角度来着想

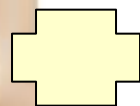
要努力做到
不发火



针对听到的内容，
而不是讲话者本人

使用鼓励性言辞，
眼神交流，赞许
地点头等

避免使用“情绪性”
言辞：“您应该”、
“绝对……”



不要急于下结论

提问

复述、引导

◆ 复述引导词语举例



复述引导即为
复述和附加问题这两
种手段结合起来使用，您
就可以将谈话内容引导到
您想要获得更多信息
的某个具体方面

听起来您的意思好象是.....

所以您的意思是.....

您似乎觉得.....

我对您刚才这番话的理解是.....

您的意思是您的保险计划.....

◆ 改变话题举例



您刚才介绍了许多苹果的优点，
那您认为橘子怎么样？

看来您相信M部门几个月前曾犯了一些重大错误，对此我感到遗憾，我想那一定使您的管理工作变得更加困难，
那您是如何保持你们部门的工作业绩的呢？

◆ 与准客户建立和睦互信关系

- 提问—开放式问题和封闭式问题
- 积极倾听
- 引导
- 开口说话之前稍作停顿进行思考
- 继续谈话前，确定对方的理解，要求对方积极倾听

Two 3D cartoon figures, one on the left and one on the right, are shaking hands. They are rendered in a light brown, clay-like texture. The background is a plain, light beige color.

有效表达的唯一目的

赢取客户的信任

宁波怡信光电科技有限公司

做一个什么样的人？

中国人喜欢的人

- 善于退让的人
- 敬业敬人的人
- 鞠躬尽瘁的人
- 不争名利的人
- 正直仗义的人
- 随和友善的人

中国人不喜欢的人

- 过度表现，喜欢自夸的人
- 傲慢无礼，轻视别人的人
- 随便反悔，不守约定的人
- 斤斤计较，过于吝啬的人
- 阳奉阴违，落井下石的人
- 巴结讨好，曲意逢迎的人
- 不识时务，反应迟钝的人
- 招摇过市，拨弄是非的人
- 孤僻冷漠，离群索居的人
- 散漫邋遢，没有礼貌的人

建立信赖感

- 永远坐在客户的右边。
- 保持适度的距离。
- 保持眼光适度的接触。
- 不要打断客户的说话。
- 不要组织等会你要讲的话。
- 要做纪录。
- 重新确认。



赞美，



受人欢迎的最佳方式！

笑容是营销人员的通行证

- 世界上每位顶尖的营销人员，谈起成功的秘诀时，决不会遗漏“笑容”这一项；
- 微笑可使脸部表情缓和，并且将这份效应传达给对方，松弛对方的警戒心；
- 一个活力四溢、随时保持爽朗笑容的人最具有魅力，谁都会想主动亲近他！



😊 微笑的意义

- 微笑能打动人心
- 微笑可以激发自信并帮助看到微笑的人建立信心
- 可以把自我接纳和接纳他人的态度传给对方。

😊 微笑的艺术

- 让微笑发自内心
- 不要不敢笑
- 不要强颜欢笑
- 身处困境也要微笑
- 用微笑驱散你的不快
- 保持心情愉快

宁波怡信光



微笑



一个微笑，花费很少
价值却很高
给人幸福
收的人谢报

一个微笑，仅有几秒
而留下的回忆
终生美好

没有人富
富到对它不需要
也没有人穷
穷到给不出一个微笑
有了它家庭充满幸福
有了它生意兴隆荣耀
它还是朋友间交流的暗号

它使劳累者疲劳顿消
它为失意者重燃希望的火苗
对悲伤着它有如太阳
要化解烦恼它是良药

它既拿不来也偷不去
它不出租也买不到
只有做礼品它才有效

人人都需要微笑
而没有人
比一个忘记微笑的人
对它更为需要

应该笑口常开
因为我们无论是奉献还是得到
最好的礼物都是微笑

如果匆忙中我忘记对你
微笑
请原谅我
而善良淳厚的你
能否给我一个你的微笑？

永远微笑吧
在人生的旅途上
最好的身份证就是
微笑



赞美的方法

- 保持微笑
- 找赞美点
- 请教也是一种赞美
- 间接赞美
- 赞美对方的缺点
- 用心去说，不要太修饰



赞美的艺术

衣

合潮流符时尚、穿着得体品位独特有品位有格调价值连城、别出心裁、别树风格、气宇轩昂、好的身材也要有好的装扮来衬托、“可否告诉我您是如何学会这样得体的穿衣哲学？”

食

美味可口、合乎健康、吃出美食、色相俱全、匠心独运、十全十美、有口皆碑、名不虚传、垂涎三尺、高朋满座、龙肝凤髓；

住

古色古香、格局大方、布置高贵、有个性、“麻雀虽小五脏俱全”、温馨可爱、面面俱到、鬼斧神工、美伦美奂、焕然一新、金玉满堂、福地人杰、“您的住家有一种特别的风格看起来很优雅、高尚、室内的摆设蛮独特、看得出主人匠心独运、慧眼独具”

宁波怡信光电科技有限公司

行

豪华舒适、衬托身份地位、一帆风顺、有派头、马到成功、鹏翅高展。

外表

光鲜亮丽、充满生气、魅力无限、帅极了、年轻漂亮、帅气、美丽、风度翩翩、风采神扬、一表人才、亲切感、和善、热诚、气质不凡、亮丽动人、活泼朝气、眉清目秀、俊男美女、郎才女貌、驻颜有术、千娇百媚、国色天香、目如秋水、气宇轩昂。

内在

气质高贵、气质不凡、举止优雅、学富五车、学识丰富、德高望重、慈祥和蔼、聪明伶俐、才高八斗、富爱心、雪中送炭、刻苦耐劳、桃李满天下、成熟稳健、妩媚、知书达理、温文儒雅、人才出众、一字千金、不同凡响、能文能武、雄才大略。

经理

运筹帷幄、经营有道、领导有方、大刀阔斧、明察秋毫、先见之明、以身作则

老板

事业有成、具有创造力、容光焕发、勇于开创、成绩卓越、一本万利。

长辈

福如东海寿比南海、慈祥、姜是老的辣、安享晚年、尽享天伦之乐、最美不过夕阳红、老当益壮

年轻人

风华正茂、黄金时代、生龙活虎、前程似锦、多才多艺、年轻有为、风度翩翩、知书达理、仪态万千

父母

教子有方、有责任心、有爱心、可怜天下父母心。

小孩

活泼可爱、机敏过人、茁壮成长、人间人爱、掌上明珠、虎父无犬子、小天使、小精灵

热忱的态度

人与人在搭“心桥”之前，需先搭一座“语桥”

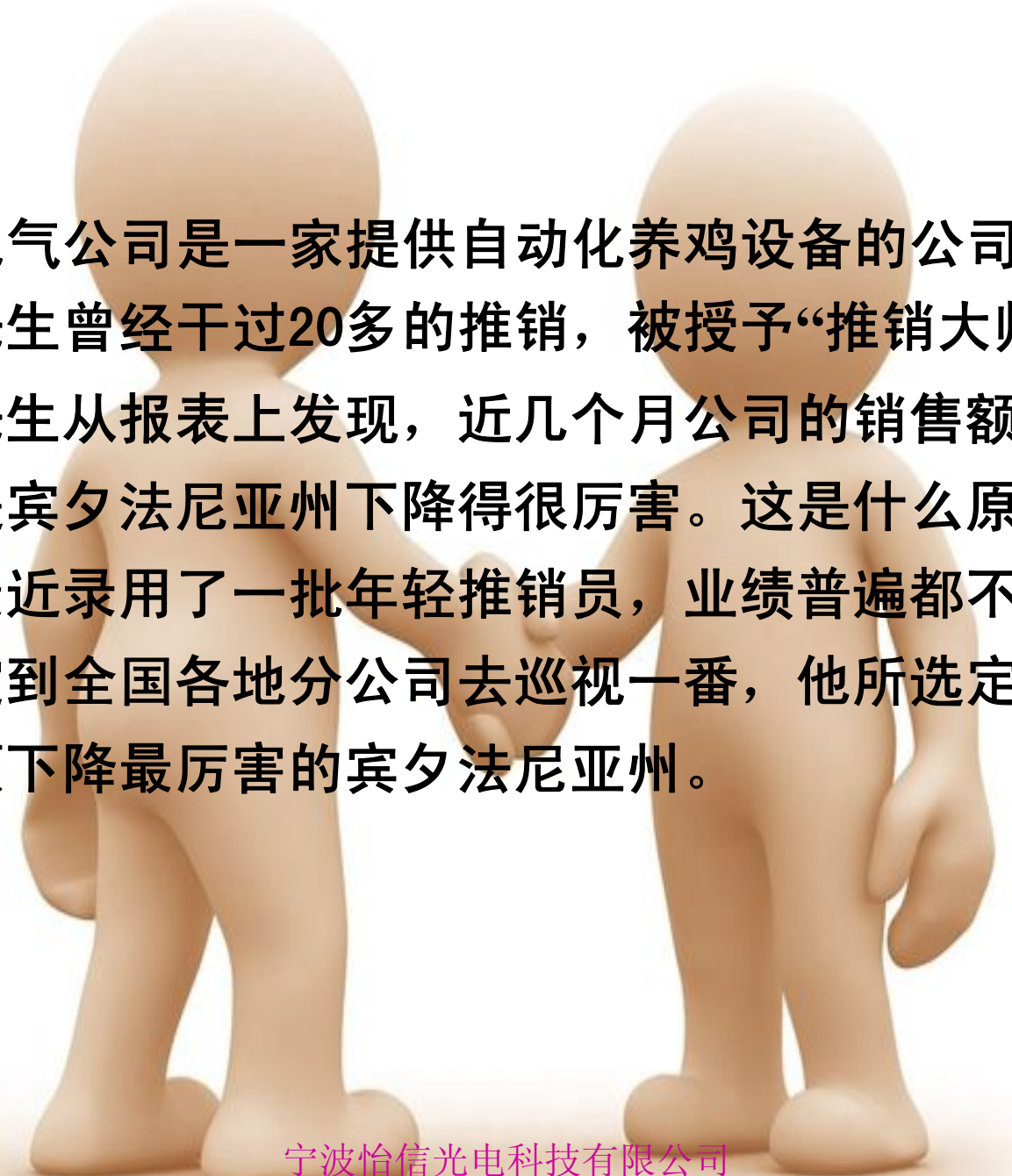
人性的弱点——喜欢批评人，却不喜欢被批评；
喜欢被人赞美，却不喜欢赞美人
因此，造成了人与人之间的距离

把我们亲切的眼神带给对方，冷漠就此消失

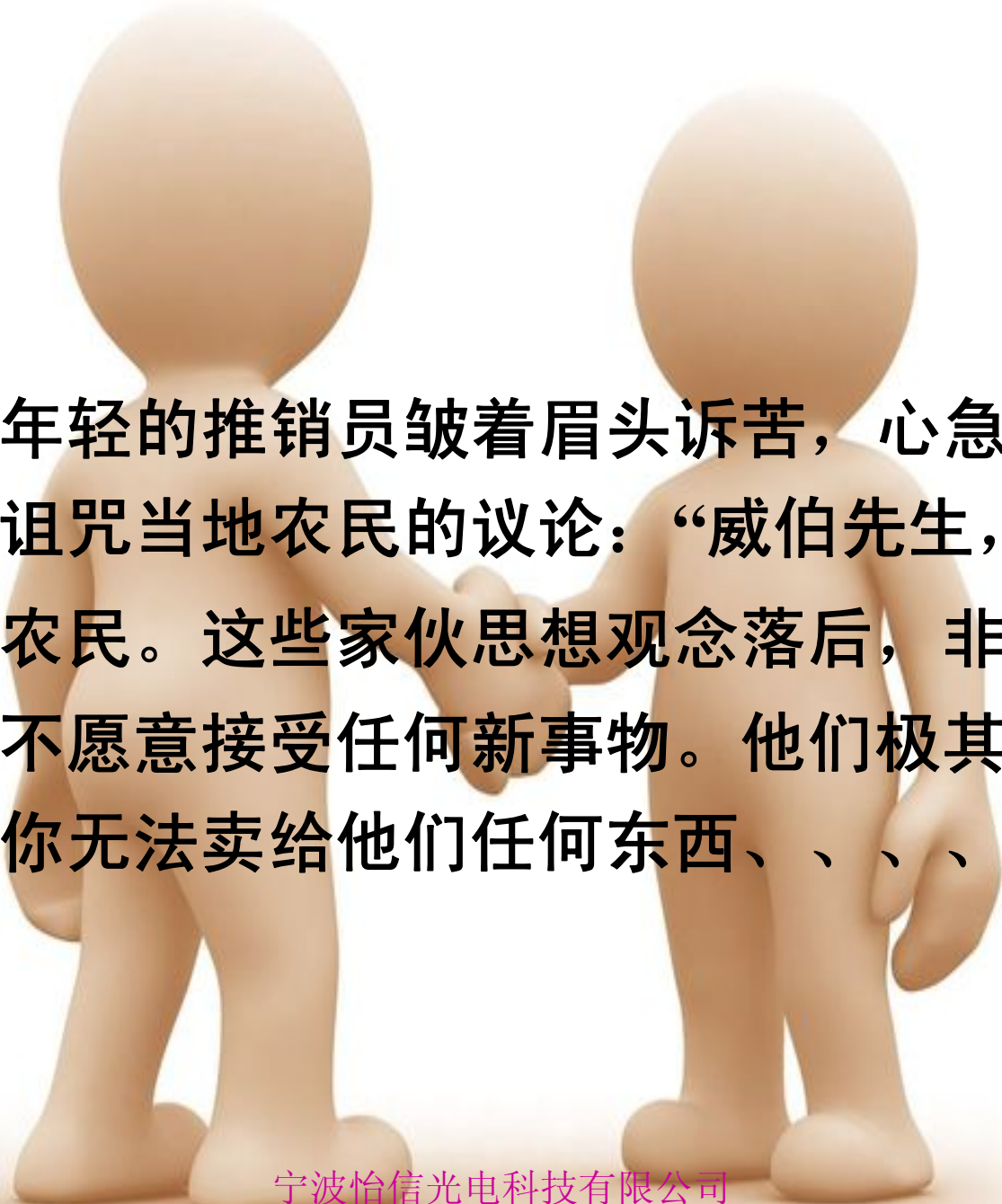
用我们的耳朵来倾听，争辩就没有了

推销大师的语言艺术

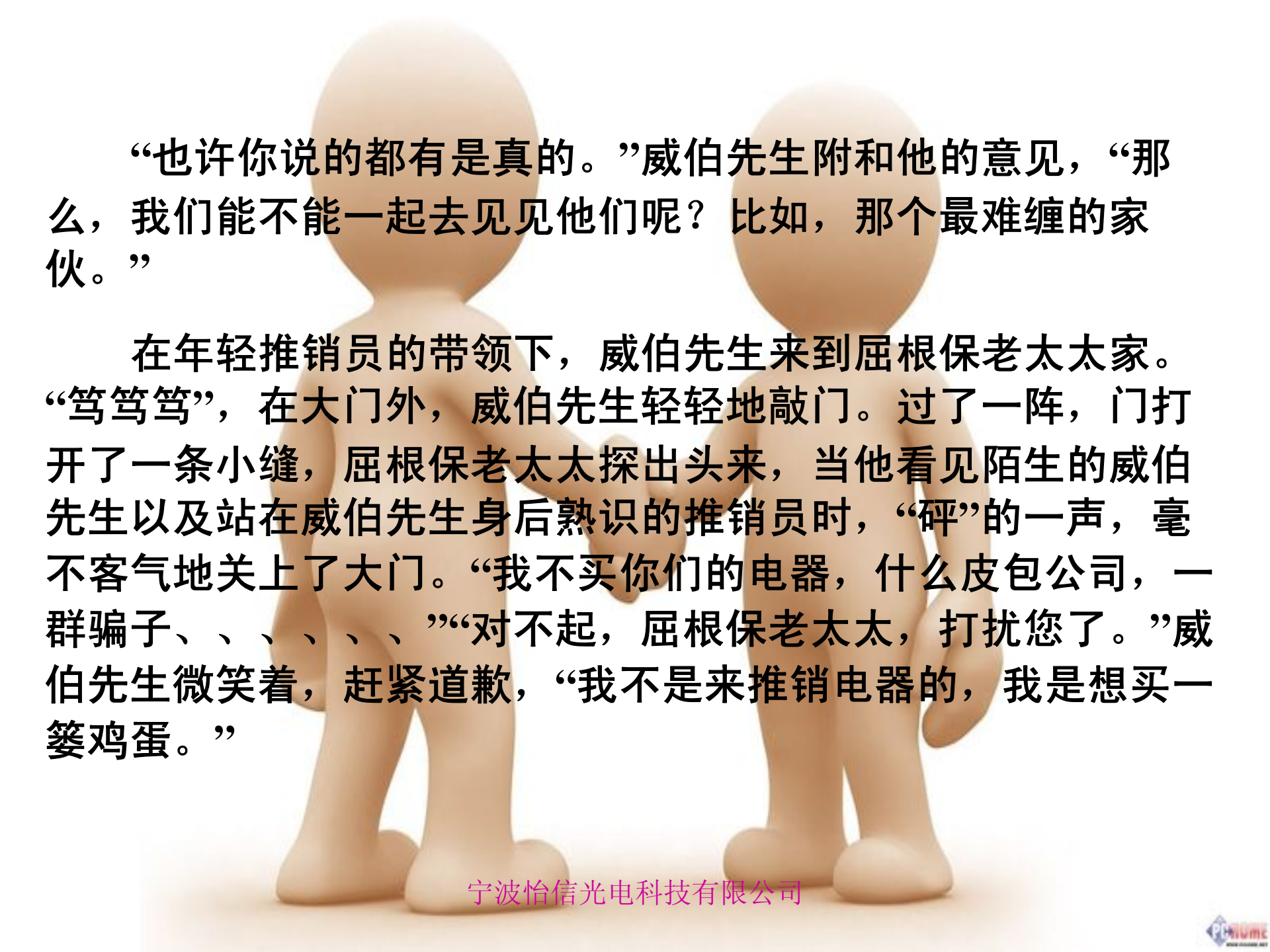
许多时候，在顾客面前，你不能表现得太内行、太优越，如果你的水平“超过”了顾客，将引起他的不悦而拒绝你的推销。

Two 3D rendered orange figures, resembling stylized people, are standing and holding hands. They are positioned behind the main text, with their bodies partially obscured by the text. The background is a plain, light color.

菲尔电气公司是一家提供自动化养鸡设备的公司。公司总经理威伯先生曾经干过20多的推销，被授予“推销大师”的称号。威伯先生从报表上发现，近几个月公司的销售额普遍下降了，特别是宾夕法尼亚州下降得很厉害。这是什么原因呢？原来是公司最近录用了一批年轻推销员，业绩普遍都不理想，威伯先生决定到全国各地分公司去巡视一番，他所选定的第一站就是销售额下降最厉害的宾夕法尼亚州。

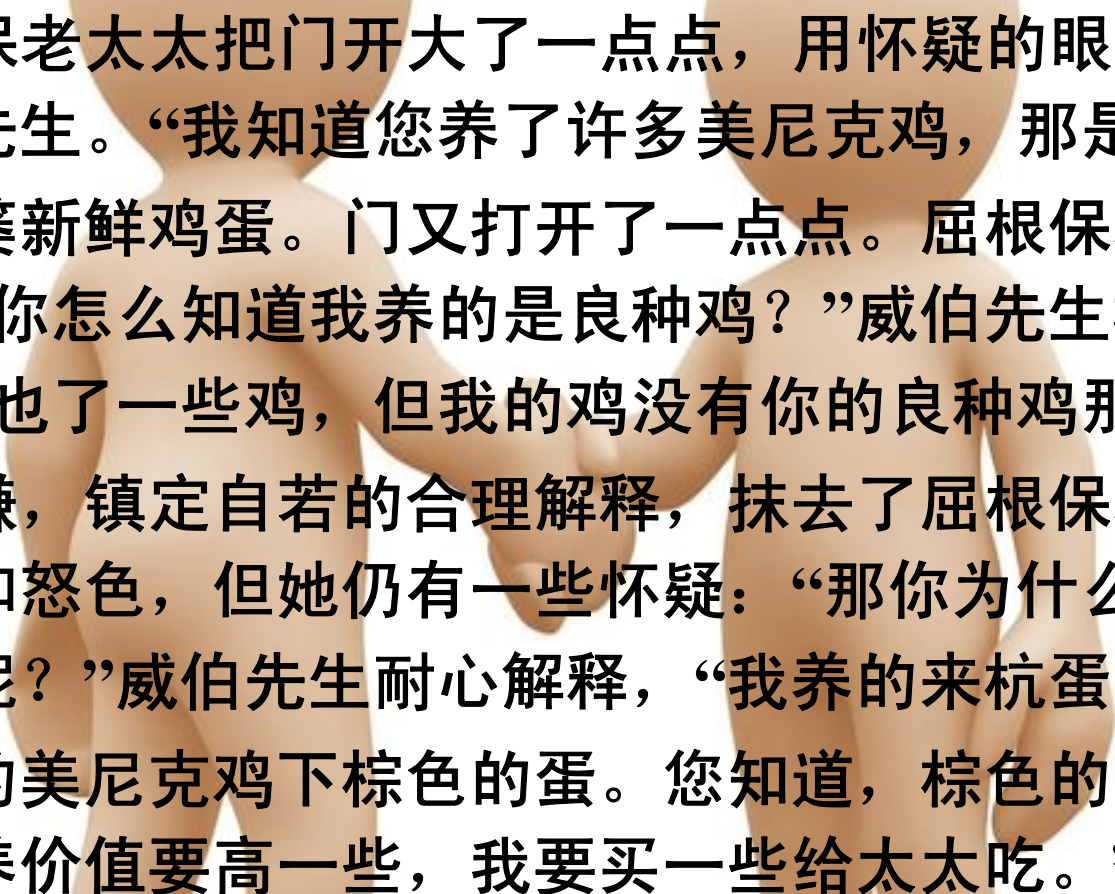
Two 3D rendered orange figures are shaking hands in the center of the frame. The figure on the left is slightly taller and has its right arm extended towards the shorter figure on the right, whose left arm is reaching out to meet it. Both figures have a simple, rounded design with no facial features. The background is a plain, light beige color.

地区年轻的推销员皱着眉头诉苦，心急火燎地大发了一通诅咒当地农民的议论：“威伯先生，您不了解本地的农民。这些家伙思想观念落后，非常保守顽固，根本不愿意接受任何新事物。他们极其吝啬，一毛不拔，你无法卖给他们任何东西、、、、、、”

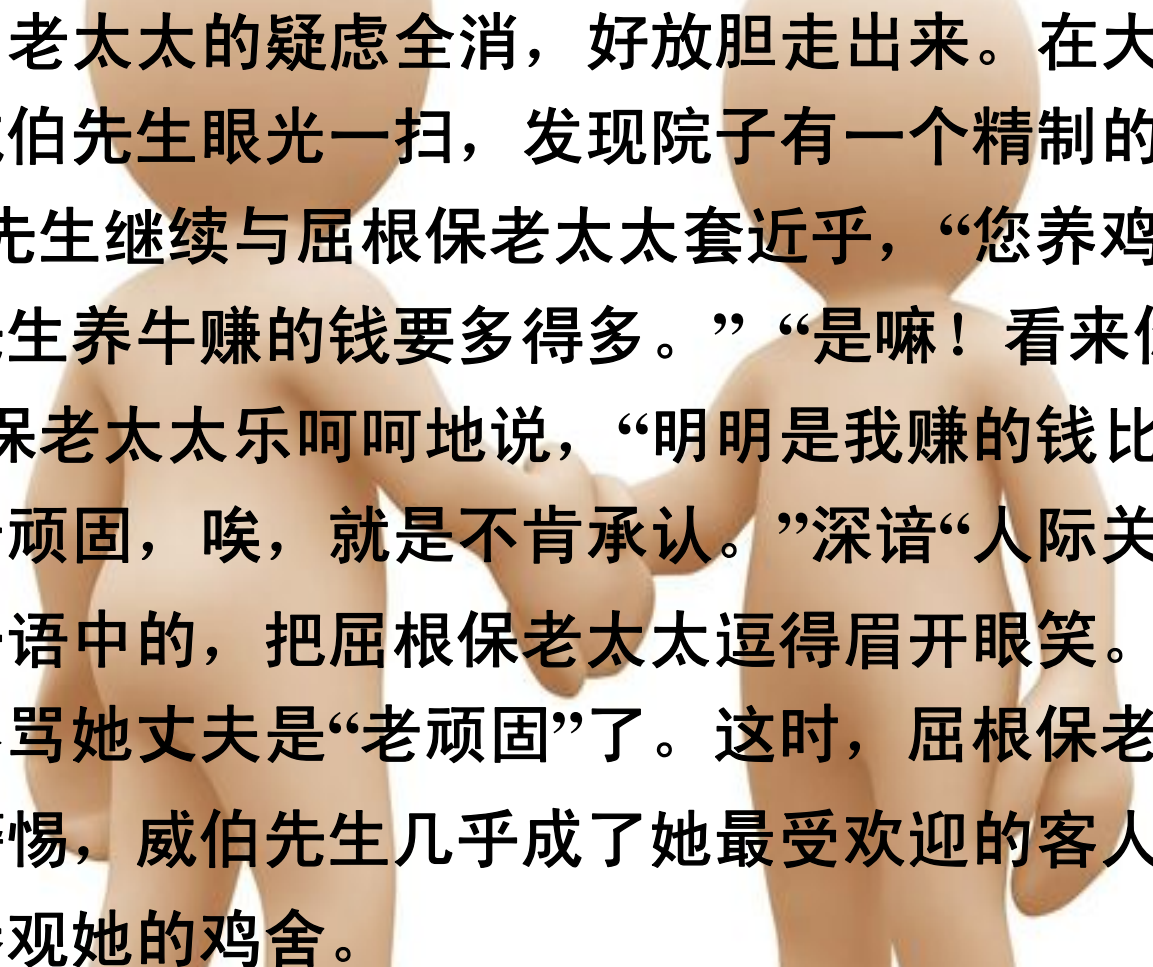


“也许你说的都有是真的。”威伯先生附和他的意见，“那么，我们能不能一起去见见他们呢？比如，那个最难缠的家伙。”

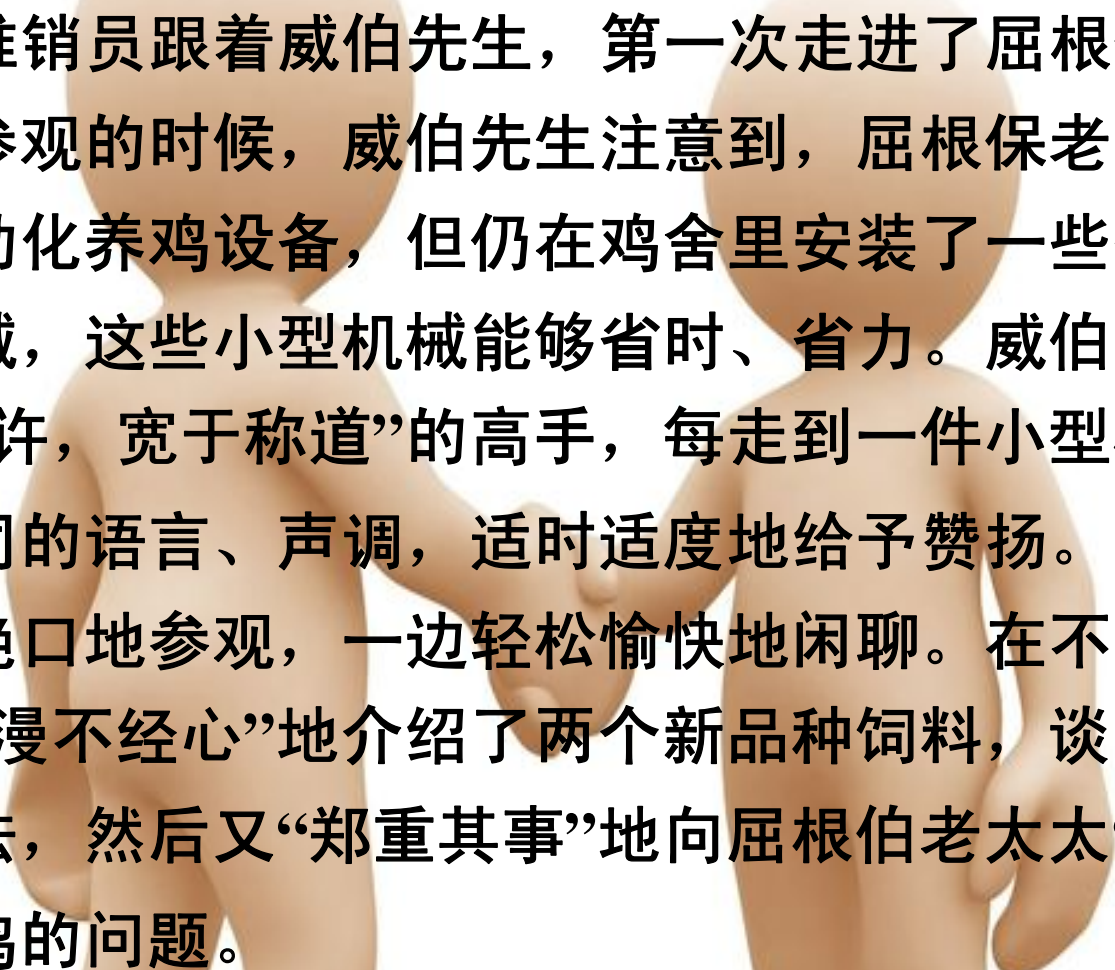
在年轻推销员的带领下，威伯先生来到屈根保老太太家。“笃笃笃”，在大门外，威伯先生轻轻地敲门。过了一阵，门打开了一条小缝，屈根保老太太探出头来，当他看见陌生的威伯先生以及站在威伯先生身后熟识的推销员时，“砰”的一声，毫不客气地关上了大门。“我不买你们的电器，什么皮包公司，一群骗子、、、、、、”“对不起，屈根保老太太，打扰您了。”威伯先生微笑着，赶紧道歉，“我不是来推销电器的，我是想买一篓鸡蛋。”



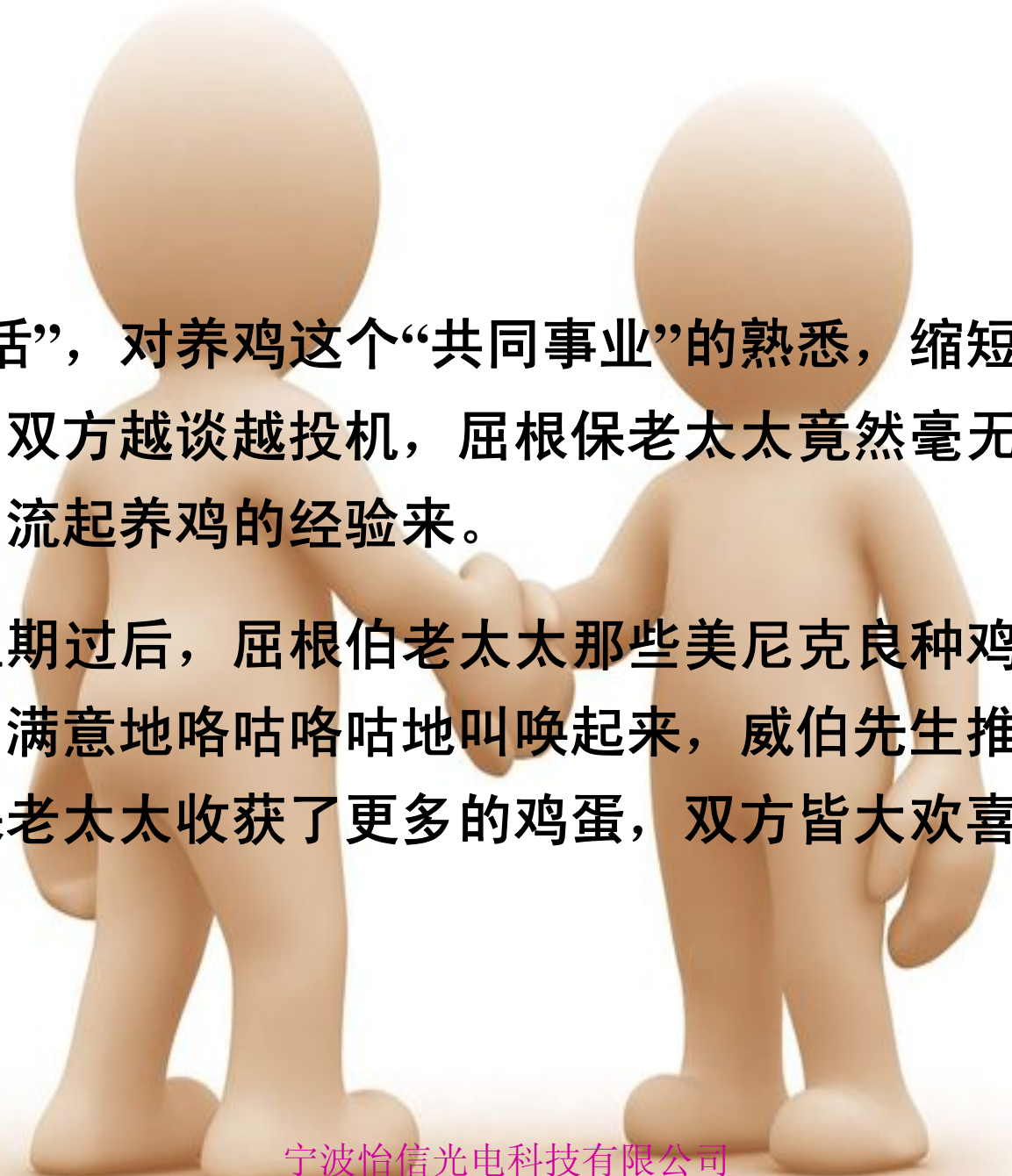
屈根保老太太把门开大了一点点，用怀疑的眼光上下打量着威伯先生。“我知道您养了许多美尼克鸡，那是良种鸡，我想买一篓新鲜鸡蛋。门又打开了一点点。屈根保老太太好奇地问：“你怎么知道我养的是良种鸡？”威伯先生彬彬有礼的说，“我也了一些鸡，但我的鸡没有你的良种鸡那样好。”适当的自谦，镇定自若的合理解释，抹去了屈根保老太太脸上的皱纹和怒色，但她仍有一些怀疑：“那你为什么不吃自己家的鸡蛋呢？”威伯先生耐心解释，“我养的来杭蛋下白色的蛋，您养的美尼克鸡下棕色的蛋。您知道，棕色的蛋比白色的蛋，营养价值要高一些，我要买一些给太太吃。”

The background of the slide features two 3D rendered human figures. One is a larger, light-skinned figure on the left, and the other is a smaller, similar figure on the right. They appear to be in conversation, with the smaller figure's hand near the larger one's arm. The figures are semi-transparent, allowing the text to be seen through them.

屈根伯老太太的疑虑全消，好放胆走出来。在大门洞开的一刹那，威伯先生眼光一扫，发现院子有一个精制的牛栏。“我想，”威伯先生继续与屈根保老太太套近乎，“您养鸡赚的钱，一定比您先生养牛赚的钱要多得多。”“是嘛！看来你很在行。”屈根保老太太乐呵呵地说，“明明是我赚的钱比他多，可我家那个老顽固，唉，就是不肯承认。”深谙“人际关系技巧”的威伯先生一语中的，把屈根保老太太逗得眉开眼笑。顽固的老太太，竟然骂她丈夫是“老顽固”了。这时，屈根保老太太已完全放松了警惕，威伯先生几乎成了她最受欢迎的客人。她邀请威伯先生参观她的鸡舍。

Two stylized, orange-colored cartoon figures are shaking hands in the center of the page. The figure on the left is slightly taller and has its right arm extended towards the shorter figure on the right. The figure on the right has its left arm extended towards the taller figure. They are both standing on a light-colored surface. The background is plain white.

年轻推销员跟着威伯先生，第一次走进了屈根保老太太的家。在参观的时候，威伯先生注意到，屈根保老太太虽然不愿买自动化养鸡设备，但仍在鸡舍里安装了一些各式各样的小型机械，这些小型机械能够省时、省力。威伯先生是一位“诚于嘉许，宽于称道”的高手，每走到一件小型机械前，他都用不同的语言、声调，适时适度地给予赞扬。就这样，一边赞不绝口地参观，一边轻松愉快地闲聊。在不经意中，威伯先生“漫不经心”地介绍了两个新品种饲料，谈了某个养鸡的新方法，然后又“郑重其事”地向屈根伯老太太“请教了几个有关养鸡的问题。”

Two 3D rendered orange figures are shaking hands. They are stylized, rounded characters with no facial features. The figure on the left is slightly taller and has its right arm extended towards the shorter figure on the right, whose left arm is reaching out to meet it. They are standing on a light-colored surface against a plain white background.

“内行话”，对养鸡这个“共同事业”的熟悉，缩短了他们之间的距离。双方越谈越投机，屈根保老太太竟然毫无保留地与威伯先生交流起养鸡的经验来。

两个星期过后，屈根伯老太太那些美尼克良种鸡在电灯光的照耀下，满意地咯咕咯咕地叫唤起来，威伯先生推销了产品，屈根保老太太收获了更多的鸡蛋，双方皆大欢喜。

（评点）

在本例中，可以肯定，威伯先生的养鸡知识与屈根保老太太不在同一水平。在理论上，他比屈根保老太太懂的多得多。真的要他谈养鸡，他可以口水直喷，大谈特谈，不容屈根保老太太置喙。但那样做有什么用呢？能把自动化养鸡电器设备卖出去吗？也许，你谈得越多，对方就越不肯买你的产品。威伯先生的目的地是推销电器，所以只要“漫不经心”的随便谈一谈，引起屈根保老太太的兴趣，让她畅所欲言，就够了。

集编剧、导演、演员于一身的威伯先生，在演出这幕推销活剧时，一切都围绕着“推销自动化养鸡电器设备”这个中心。只要屈根保老太太絮絮滔滔不停地说，威伯先生总有机会把话题引到“电器”上去。推销大师一流的推销技巧，以及无与伦比的语言艺术，使屈根保老太太与威伯先生交流、沟通得水乳交融。等到她感觉威伯先生是一个诚实可信的正人君子时，生意就水到渠成了。

微笑打先锋，赞美价连城，
倾听第一招，人品作后盾。



宁波怡信光电科技有限公司

交谈

“鸟不会被自己的双脚绊住，人则会被自己的舌头拖累”

交谈分三种类型：

社交谈话：通过语言接触，分摊感觉。

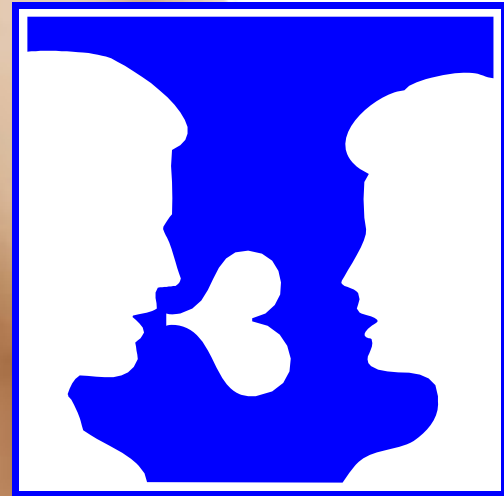
是建立社交关系的闲聊。“...怎么样？...”

感性谈话：分摊内心感受，卸下心中重担。

属宣泄沟通，是人际关系的润滑剂。“。 “我爱你...”

知性谈话：传递资讯。

象一场乒乓球比赛，你来我往，双向沟通。



良好的开端将决定沟通的结果

首先要想清楚你的目的,为什么要进行沟通,要达到什么效果,如何进行这场讨论?

三种语言组织形式:

- 界定主题 (三段论)
- 问题引导型 (遵循对方的思维步骤)
- 一问一答式

如何叙述清楚

- 比较和比喻
- 重复和重复叙述
- 统计数字
- 使用事实，并交待事实的来源
- 使用视觉道具
- 围绕主题，突出重点

批评的艺术

- ❖ 暗渡陈仓
- ❖ 保留“面子”
- ❖ 留有余地
- ❖ 鼓励为先



用语言表达自信技巧

- 陈述问题诚恳、简单明了、有重点；
- 使用“我宣布，我愿意，我欣赏，我认为”
- 询问而不是告诉
- 提出改进意见而不是劝告和命令
- 提出建设性的批评而不是责骂
- 相互尊重的交流，寻找双方都能接受的解决方法

做个明察秋毫的人

沟通中的身体语言

➤ 头部的动作

从点头看态度

➤ 眼睛

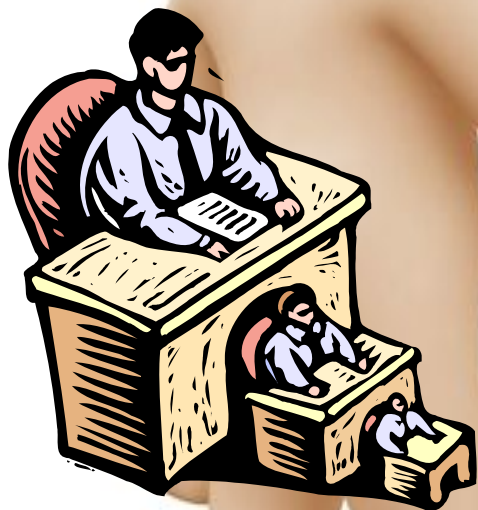
➤ 手部的动作

- 善意的肯定和敷衍的应付
- 要经常注视对方的眼睛，但做好每次不要超过三秒钟
- 表示肯定的：
手部放松，手掌张开
手摊开并清除桌上障碍
抚摸下巴

脚步的变化

- 表示否定的动作：
在身体前边握拳头；
双手交叉按在头部后或手指按在额头中央；
不断地玩桌上的东西，或将它重新放置；
- 两只脚踝相互交叠时；
- 架二郎腿的人；

其他信息



- 发言一开始就清喉咙（多是紧张或不安）
- 吹口哨有时是虚张声势，掩饰内心的不安；
- 抽烟：
大口吸烟可能是愤怒；
不吸烟时可能是紧张；
点烟、弹烟灰的轻重缓急也是内心情绪的反应！

用心察看

洞察先机、无往不利、一步领先，步步领先、着着领先

- 留心捕捉脸部表情

练习：关掉声音，看电视；

- 洞察眼睛的变化

从瞳孔见好恶；

- 肢体动作可以增添色彩与气氛

可以：加强、重复、替代；

- 距离代表亲疏 S

密友：0.5M以下；一般：0.5_1.2M； 商务：1.2_2.4M； 公开演讲：3.6M以上；

- 暗示地位的非语言信号

开会时最能体现。干劲不足的人老习惯坐在会议桌的边陲；



如何用身体语言表达自信

- 以赞赏的眼光与别人接触；
- 做、立姿态坚定挺拔；
- 以开朗的表情辅助自己的评论；
- 以清晰、稳重、坚定的语调讲话；
- 以微笑表示高兴、以皱眉表示气愤；
- 平稳、平静的讲解，强调重点词汇，几乎不犹豫。

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



前人的经验之谈



沟通：是一门生存的技巧，学会它、掌握它、运用它...

——拿破伦.希尔

沟通：成功人生的通行证。即便是上帝，也有求于关系的时候。

——马克.吐温

营造一张和谐舒适的人际关系网络，是您打开成功之门的钥匙。

——李嘉诚

一身亮丽的着装，一个灿烂的笑容、一种得体的关怀，便可让您博得异性的青昧。

——莎士比亚

有效沟通的八大原则

- 一、尊重对方并表达你的真诚
- 二、认真地倾听别人的谈话
- 三、记住别人的名字和职务
- 四、面带微笑
- 五、把赞美当成一种习惯
- 六、避免不必要的争论
- 七、留心自己和对方的身体语言
- 八、求同存异

单翅膀的天使



太阳底下没有不能沟通的事

请永远牢记：

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。



尾声

沟通不仅是一种技巧，更是一门艺术

艺术贵在精

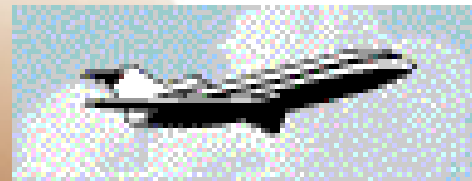
精存于心。

宁波怡信光电科技有限公司

故事

主持人问：小朋友，你长大了做什么？

小朋友答：飞机驾驶员。



主持人问：如果飞机快没有油了，飞机上有很多旅客，但只有一个降落伞，你怎么办？

小朋友答：旅客系好安全带，我背着降落伞跳下去……

观众大笑。节目后，小孩子伤心地哭了。

请问小孩子为什么要哭？

“我本来是想先跳下去，去取油，再来救大家，可你们……”

请不要打断别人的谈话

宁波怡信光电科技有限公司