

<<沟通能力培训全案>>

图书基本信息

书名：<<沟通能力培训全案>>

13位ISBN编号：9787115183101

10位ISBN编号：7115183104

出版时间：2008-8

出版单位：人民邮电出版社

作者：邹晓春

页数：235

字数：170000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<沟通能力培训全案>>

### 内容概要

全书通过寓言、故事、游戏三种方式的系统结合，将沟通能力细化为10个方面，提供了一整套拿来即用的培训寓言、故事和游戏全案。

全书包括沟通方式、表达、发问、倾听、反馈、与上级沟通、与同事沟通、与下属沟通、与客户沟通、人际沟通10项沟通能力。

本书适合企业培训师、企业管理者、高校教师等相关人士阅读。

## &lt;&lt;沟通能力培训全案&gt;&gt;

## 书籍目录

- 第一章 沟通能力培养与培训提升 第一节 触龙换个角度说服太后 第二节 两个角度提升沟通能力  
 一、从沟通过程的角度提升沟通能力 二、从沟通对象的角度提升沟通能力 第二章 选择沟通方式 第一节 沟通方式选择与沟通效果 一、卓文君妙笔答夫 二、沟通的3种方式 第二节 选择沟通方式的两个寓言 一、狐狸斡旋狼和豹 二、驴效狗态真可笑 第三节 选择沟通方式的12个故事 一、病人面前头别摇 二、夫妻沟通用纸条 三、一问一答两符号 四、沟通方式哪种好 五、否定对方有技巧 六、韦伯如何巧推销 七、能写照样有人要 八、巧借鲁肃话传到 九、现场说服很有效 十、夫人劝说郑板桥 十一、借曲言情假请到 十二、借马达意官要到 第四节 选择沟通方式的两个游戏 一、找到合适的距离 二、体验非语言沟通 第三章 提高表达能力 第一节 表达能力培养与训练提高 一、诸葛亮巧妙表达 二、提高表达有方法 第二节 提高表达能力的3个寓言 一、凤凰演讲偏了题 二、老鹰描述不清晰 三、专业描述赢机遇 第三节 提高表达能力的12个故事 一、一封书信解难题 二、请把钱包扔在地 三、道理不如简单语 四、宴子进谏看时机 五、贾翊劝曹举前例 六、聪明孩童劝项羽 七、表达一定要含蓄 八、林肯拒绝有妙语 九、换个说法达目的 十、寡妇想嫁有妙计 十一、乞讨如何写词语 十二、灵机一动解危机 第四节 提高表达能力的3个5游戏 一、话一传达会变样 二、描述形状练表达 三、谁来比划谁来猜 第四章 提高发问能力 第一节 有效发问能力与发问技巧 一、四位同学露原形 二、有效提高有技巧 第二节 提高发问能力的3个寓言 一、这个悟空不能造 二、兔子巧问来推销 三、猴子询问来引导 第三节 提高发问能力的7个故事 一、司马懿探问诸葛亮 二、记者提问知首相 三、连续发问卖冰箱 四、店主询问知对方 五、封闭问题选数量 六、问题引导有方向 七、提问转变父立场 第四节 提高发问能力的两个游戏 一、有效发问猜答案 二、模拟销售探需求 第五章 提高倾听能力 第一节 倾听能力培养与训练提高 一、到底哪里着火了 二、有效倾听的技巧 第二节 提高倾听能力的两个寓言 一、倾听知道要吃啥 二、龙宫鉴宝有办法 第三节 提高倾听能力的5个故事 一、完整倾听很重要 二、缺少倾听没成交 三、耐心倾听又和好 四、他人意见不可少 五、没有听完怎能笑 第四节 提高倾听能力的两个游戏 一、倾听信息要全面 二、旋转沟通练倾听 第六章 提高反馈能力 第一节 反馈能力培养与训练提高 一、恰当地给予反馈 二、反馈及反馈技巧 第二节 提高反馈能力的两个寓言 一、猴王演讲智慧高 二、兔子幽默大家笑 第三节 提高反馈能力的9个故事 一、反馈不当都瞎忙 二、多次沟通受影响 三、沉默居然价会涨 四、为何理解偏方向 五、名片十元买两张 六、巧答责难掌声响 七、不服你就靠近讲 八、发生故障却嘉奖 九、连环发问在课堂 第四节 提高反馈能力的两个游戏 一、你作介绍我评价 二、你讲故事我补充 第七章 提高与上级的沟通能力 第一节 与上级的沟通能力的培养、训练与提高 一、如何与上级沟通 二、与上级有效沟通 第二节 提高与上级的沟通能力的3个寓言 一、周五开会都能到 二、老虎找猴做比较 三、这个问题问得好 第三节 提高与上级的沟通能力的13个故事 一、巧劝老师用弥衡 二、爷爷要把孩子生 三、索要田产表忠诚 四、管仲夜谏齐桓公 五、不辩而明公孙弘 六、刘墉为何没死成 七、李斯上书秦王醒 八、东方朔造谣官位升 九、艺人劝谏卫灵公 十、关注输赢怎能行 十一、巧用对比昭侯明 十二、宰相小调救广东 十三、仆人为何总顺从 第四节 提高与上级的沟通能力的两个游戏 一、演练向上级请示 二、模拟与上级沟通 第八章 提高与同事的沟通能力 第一节 与同事的沟通能力的培养、训练与提高 一、沟通协调很重要 二、求同存异为目标 第二节 提高与同事的沟通能力的两个寓言 一、狐狸传话搬是非 二、黑白天鹅一起飞 第三节 提高与同事的沟通能力的4个故事 一、改善关系用赞美 二、直言相告未必对 三、表达善于用词汇 四、说话不要犯忌讳 第四节 提高与同事的沟通能力的两个游戏 一、积极沟通出雷阵 二、沟

<<沟通能力培训全案>>

通能把球投进 第九章 提高与下属的沟通能力 第一节 与下属的沟通能力的培养、训练与提高  
 一、重复一遍有发现 二、沟通观念要转变 第二节 提高与下属的沟通能力的3个寓言  
 一、麻雀国王不听劝 二、鲨鱼也有脆弱面 三、老虎想要听意见 第三节 提高与下属的沟通能力的7个故事  
 一、没人喜欢被否定 二、蹲下以后才看清 三、员工满意缘倾听 四、主管关怀问员工  
 五、将军幽默显宽容 六、这样表扬难认同 七、尊重感动清洁工 第四节 提高与下属的沟通能力的两个游戏  
 一、领导怎样分任务 二、领导如何发指令 第十章 提高与客户的沟通能力 第一节 与客户的沟通能力的培养、训练与提高  
 一、师傅巧答4顾客 二、如何与客户沟通 第二节 提高与客户的沟通能力的两个寓言  
 一、山羊怎会吃老鼠 二、牛羊怎知猪的苦 第三节 提高与客户沟通能力的22个故事  
 一、盲目拜访未得见 二、接近客户找同感 三、通过孩子事好办 四、请教打动店老板  
 五、投其所好卖煤炭 六、卖房为何谈保健 七、顾客心理透彻看 八、面子问题是关键  
 九、不感兴趣怎么办 十、找到兴趣聊聊天 十一、有效引导卖软件 十二、代表客户有保单  
 十三、过度介绍漏缺点 十四、拉上厂长去体验 十五、安全只要二十元 十六、不和客户来争辩  
 十七、顾客不能被欺骗 十八、坦言土地有缺点 十九、诚实才能有大单  
 二十、把车卖给王老板 二十一、微笑服务态度变 二十二、真诚接待客道歉 第四节 提高与客户的沟通能力的3个游戏  
 一、我来提问你来答 二、从哪里切入话题 三、沟通中的忌用语 第十一章 提高人际沟通能力  
 第一节 人际沟通能力的培养、训练与提高 一、管仲畅谈鲍叔牙 二、交往也要讲原则  
 第二节 提高人际沟通能力的3个寓言 一、付出才能有回报 二、互不相让掉下桥  
 三、请客哪能这样做 第三节 提高人际沟通能力的9个故事 一、让出两尺又何妨  
 二、你能保密我一样 三、打破沉默看小王 四、这个女孩很难忘 五、一件小事感情涨  
 六、这次抽奖不一样 七、消灭敌对不用枪 八、首相不该有重赏 九、应对尴尬妻不慌  
 第四节 提高人际交往能力的两个游戏 一、肢体语言助沟通 二、五步对抗表思想

## &lt;&lt;沟通能力培训全案&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章 沟通能力培养与培训提升 第一节 触龙换个角度说服太后 没有沟通，就没有管理。

沟通是人与人之间的思想和信息的交换，是一个逐渐广泛传播的过程。

著名管理学家巴纳德认为“沟通是把一个组织中的成员联系在一起，以实现共同目标的手段”。

所以，管理活动需要通过沟通才能进行。

在战国时代，赵惠文王死了，孝成王年幼，由母亲赵太后掌权。

秦国乘机攻赵，赵国向齐国求援。

齐国说，一定要让长安君到齐国做人质，齐国才能发兵。

长安君是赵太后宠爱的小儿子，太后不让去，大臣们劝谏，赵太后生气了，说：“再有劝让长安君去齐国的，老妇我就要往他脸上吐唾沫！”

左师触龙偏在这时候求见赵太后，赵太后怒气冲冲地等着他。

触龙慢慢走到太后面前，说：“臣的脚有毛病，不能快跑，请原谅。

很久没有来见您，但我常挂念着太后的身体，今天特意来看看您。

太后说：“我也是靠着车子代步的。

触龙说：“每天饮食大概没有减少吧？”

太后说：“用些粥罢了。

这样拉着家常，太后脸色缓和了许多。

触龙说：“我的儿子年小才疏，我年老了，很疼爱他，希望能让他当个王宫的卫士。

我冒死禀告太后。

太后说：“可以。

多大了？”

触龙说：“十五岁，希望在我死之前把他托付给您。

太后问：“男人也疼爱自己的小儿子吗？”

触龙说：“比女人还厉害。

太后笑着说：“女人才是最厉害的。

这时，触龙慢慢把话题转向长安君，对太后说，父母疼爱儿子就要替他长远打算。

如果您真正疼爱长安君，就应让他为国建立功勋，否则一旦“山陵崩”（婉言太后逝世），长安君靠什么在赵国立足呢？

太后听了，说：“好，长安君就听凭你安排吧。

于是为长安君准备了上百辆车子，到齐国作人质。

齐国于是派兵救赵。

触龙很懂得使用沟通的方式和方法。

他谦和，善解人意，在整个谈话过程中，尽量避免与太后正面冲突。

他站在太后的角度想问题，让自己的意见变成太后自己的看法。

他没有教太后需要做什么，而是帮助太后自己去发现。

最终使看似没有商量余地的太后接受了自己的意见。

人与人在知识结构和经验上的认识、看法、高度都不一定是一致的，对待不同的事物，会有不同的认识和看法，因而所采取沟通的方式、方法也会有所不同。

要用别人容易理解和接受的语言和方式进行沟通，以达成沟通目的为目标，不能总认为“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”。

如果企业管理中的沟通也可以像触龙一样讲究技巧，这样岂不是更利于行吗？

第二节 两个角度提升沟通能力 沟通不顺畅几乎是每个企业都存在的问题，企业的机构越复杂，其沟通越困难。

要么高层的决策无法按原意传达，要么基层员工的许多建设性意见未及反馈至决策者，便已被层层扼杀。

## &lt;&lt;沟通能力培训全案&gt;&gt;

一般来讲，可以从两个角度来提升沟通能力。

一、从沟通过程的角度提升沟通能力 按照沟通的基本原理，可以将沟通过程划分为确定沟通对象、选择沟通方式、实施沟通和沟通反馈四个阶段，如图1-1所示。

在正确选择沟通方式的基础上，为了改善沟通效果，需要提升的能力包括发问能力、表达能力、倾听能力、沟通反馈能力等。

二、从沟通对象的角度提升沟通能力 在日常管理活动中，主要的沟通对象包括上级、下级、同事及客户，如图1-2所示。

因此，要提升沟通效果必须要提升与上级、下级、同事及客户的沟通能力。

第二章 选择沟通方式 第一节 沟通方式选择与沟通效果 一、卓文君妙笔答夫 沟通在生活和工作中无处不在。

人与人交往，进行有效的沟通，需要采取恰当的方式。

因此，提高个人沟通能力首先应从选择正确的沟通方式开始。

为了达到沟通的目的，让信息可以传递和交流，必须采用一定的形式和方法来表达和承载这些信息。

沟通方式多种多样，书信就是一种传统的沟通方式。

西汉时期的著名文人司马相如和才女卓文君曾出现过感情波折、婚姻危机，但是，卓文君采取了适当的书信沟通方式，用一首令人赞叹的诗挽救了他们的婚姻。

据说司马相如在长安（今陕西西安）被封为中郎将后，自己觉得身份不凡，便有了休妻之意，于是一封书信寄给了卓文君。

卓文君朝思暮想，盼望丈夫的家书，万没料到盼来的却是写着“一、二、三、四、五、六、七、八、九、十、百、千、万”十三个数字的家书。

卓文君看毕明白了丈夫的意思是对自己已经无意（无亿），十分伤心。

想着自己如此深爱对方，对方竟然忘了昔日感情，于是提笔写道：“一别之后，两地相悬，说的是三四月，却谁知是五六年。

七弦琴，无心弹，八行书，无可传，九连环从中折断。

十里长亭望眼欲穿。

百般怨，千般念，万般无奈把郎怨。

万语千言道不尽，百无聊赖十凭栏。

重九登高看孤雁，八月中秋月圆人不圆。

七月半烧香秉烛问苍天，六月伏天人人摇扇我心寒，五月榴花如火偏遇阵阵冷雨浇花端，四月枇杷黄，我欲对镜心意乱，忽匆匆，三月桃花随流水，飘零零，二月风筝线儿断。

噫！

郎呀郎，巴不得下一世你为女来我为男。

”司马相如拆开信一看，原来是用数字连成的一首诗。

司马相如一连看了好几遍，夫人的才思敏捷和对自己的一往情深，都使他受到很大的震撼，越看越感到惭愧，越觉得对不起对自己一片痴情的妻子。

于是亲自回乡，把文君接往长安。

假如卓文君哭哭啼啼地向司马相如直面倾诉，司马相如或许不会因愧疚而回心转意。

所以，在沟通的过程中，沟通方式十分重要，只有选择合适的沟通方式，才能进行最有效的沟通。

二、沟通的3种方式 信息技术的发展、网络的普及带来了沟通的便利，出现了众多信息化的新的沟通方式，包括短信、彩信、电子邮件、即时通信、视频会议等。

这些方式打破了时间和空间的限制，被越来越多的企业所应用。

但是沟通的方式归纳起来主要是以下三种。

（一）语言沟通 语言沟通，即日常所说的交谈，是一种直接和简单的沟通方式，它是指信息发出者通过说话的方式将信息传递出去，而信息接受者通过听觉来接受信息后做出反馈的过程。

语言沟通一般比较方便、直接，所以比较常用，但语言沟通也受语言种类、沟通双方自身条件不同等一些因素的影响而影响沟通的效果。



## &lt;&lt;沟通能力培训全案&gt;&gt;

在语言沟通的过程中，要掌握好“听”、“说”、“问”三个环节的技巧。

- 1.听 (1) 注意倾听对方的谈话，不要干别的事情。
- (2) 听人说话过程中，尽量不要打断对方。
- (3) 倾听时，可以在对方停顿时偶然加入自己的话，以示专注。

例如，“是这样吗？”

“好极了！”

”等。

- (4) 可以适当地重复对方说过的话，以示重视或赞同。

- 2.说 (1) 恰当地称赞对方，可使对方乐于继续交谈。

(2) 语言沟通是有来有往的双边或多边对话，不要只顾自己喋喋不休。

(3) 说话要生动、具体、活泼、明了，不要含糊不清，耽误别人时间。

(4) 交谈的中心不要只围绕自己或自己感兴趣的事情，可以说一些共同的体验，以便架起交谈的桥梁。

- (5) 说自己的缺点，可以增加对方对你的信任。

听到对方的称赞不要喜形于色，更不可骄傲自夸。

- 3.问 (1) 提出的话题要能吸引对方，要具体，不要太抽象。

(2) 提问要引起对方的注意和兴趣。

(3) 对自己没有把握的或拿不准的问题，可以以问的方式引导对方说出结论。

(4) 恰当的反问可以使交谈更加深入。

(二) 书面沟通 书面沟通与语言沟通相比，可以永久保存，能够传递复杂的信息，且信息传播不受时间、地点等限制，它是指信息发出者通过书面形式将自己所要表达的信息呈现给信息接受者，信息接受者通过接受信息后做出反馈的过程。

书面沟通有时可以起到比语言沟通更好的效果，沟通者觉得面对面没有办法进行沟通，或者用语言沟通会产生障碍时，就可采用书面沟通的方式，它的效果会比语言沟通更好、更有效。

书面沟通的形式包括信件、报告、备忘录、组织内发行的期刊、公告及其他传递书面文字或符号的手段。

(三) 非语言沟通 非语言沟通，是信息发出者通过身体动作、体态、语气、语调、空间距离等一些方式传递信息给信息接受者，信息接受者通过视觉、听觉、嗅觉、触觉等接受信息并做出反馈的过程。

与前两种方式相比，这种沟通方式，信息发出者在发出信息时很可能是在自己无意识状态下发出的。

- 1.头部语言 运用头部动作、姿态来交流信息的非语言符号。

点头和摇头是最基本的头部动作。

点头表示同意、肯定或赞许，摇头表示反对、否定或批评。

- 2.面部表情 面部表情基本上可以分为惊讶、害怕、生气、厌恶、伤心等。

沟通时，应尽可能正确地判断出对方面部表情所代表的情绪。

微笑作为世界通用的语言，表示友善，愿意与人交往，是最富有吸引力、最有价值的。

- 3.眼神接触 眼睛是心灵的窗户，眼神交流是沟通的重要内容。

眼神接触能有力地表示出个人的态度，如服从、胆怯、愤怒。

眼神接触要自然，不要过度频繁接触或逃避对方眼神。

- 4.身体姿势 身体姿势在沟通中也非常重要。

双手交叉或双腿并拢，都是封闭式的姿势，表明心情紧张或没有兴趣和别人交往；双手不交叉，双腿微微张开，都是开放式的姿态，表明心情放松，而且愿意和对方保持交往；面向对方并向前微倾是非常重要的姿势，以示敬意和投入。

- 5.手势 说话时配合适当的手势，可以增强感染力。

但要注意手势运用宜自然，不要太夸张，过多的手势语和幅度过大的手势，往往会给人造作之感，而且也容易被对方曲解。

- 6.声线 声线包括语调、声量、清晰程度及流畅程度。

## &lt;&lt;沟通能力培训全案&gt;&gt;

语调要恰当，并且高低抑扬，给人以亲近感。

声量要适中，不要过大或过小，大声令人有凶恶的感觉，声音太小会让人听不清楚。

说话尽量要清晰、流畅，不要过于简略或含糊。

7.形象语言 形象语言，指通过相貌、穿着等来传递信息、表达情感的非语言符号。

作为一种非语言符号，形象语言具有交际功能，能够表明主体的身份、地位和职业，而且也可以表现情感和价值观念。

衣着得体是形象语言的基本要求。

第二节 选择沟通方式的两个寓言 一、狐狸斡旋狼和豹 狐狸斡旋狼和豹 狼和豹是草原上的两个霸主，各自统治一方。

它们之间经常会发生争斗，因为它们谁也不服谁，常常闹得两败俱伤，草原上的其他动物也经常饱受争斗之苦。

终于，动物们再也无法忍受它们无休止的争斗了，大家推举聪明的狐狸去协调它们之间的矛盾。狐狸满怀信心地出发了。

狐狸找到争强好胜的狼。

它对狼说：“最近您没有听说吗？”

草原上都在议论您与豹谁最绅士，最佳绅士将获得无比的尊敬，您一定不能输呀！”

狼心想：打架都不输给它，这方面也一定不能输。

所以它决定让自己变成最有礼貌的绅士，用微笑和问好的方式战胜对手。

狐狸又去找豹，豹性格孤僻，不愿与人交谈。

狐狸心想，说话不行，那就写信吧，它就给豹子写了封信，内容很诚恳：“狼豹相斗何时了，两败俱伤终不好，武力不过撕和咬，何不比比谁礼貌。”

豹子看后，顿时醒悟，也放弃了与狼一比高下的决心。

几天后，两个霸主从仇敌变成了朋友，它们见面时彬彬有礼地向对方问好，以前的事好像从来没有发生过。

思考导向 没有沟通就没有理解，甚至会产生误会。

沟通要根据对象的性格，采取有针对性的沟通方式。

二、驴效狗态真可笑 问题导向 在沟通时，如何选择合适的沟通方式？

在沟通时，如何学习他人的沟通方式？

驴效狗态真可笑 主人家里养了一条小狗和一头驴。

每天当主人回来时，小狗总是飞快地迎上去，又是摇尾巴又是亲热地叫唤，主人也总是高兴地抚摸小狗，小狗还伸出舌头温柔地舔舔主人的脸等。

驴子看着这一切，心中很是不快，心想自己只知道埋头苦干可不行，活干得多还经常挨打，小狗什么也不干还挺美，看来要想办法与主人联络感情。

拿定主意的驴子等主人回家时也大叫着迎了上去，把蹄子搭在主人肩上，并伸出舌头，主人又惊又怒，使劲把它推开，驴子重重地摔在了地上，又被狠狠地抽了几鞭子。

思考导向 在沟通时，要根据自己的特点使用既适合自己又能让别人接受的沟通方式。

适合别人的，不一定是适合自己的，沟通方式不可以机械地模仿。

第三节 选择沟通方式的12个故事 病人面前头别摇 问题导向 如何选择沟通方式才能避免伤害他人？

应该如何从他人的角度选择沟通方式？

病人面前头别摇 有个医学院的主任，带着学生到附属医院上临床实习课。

一群穿着白大褂的实习学生来到某一个病房前。

主任说：“大家进去后，看一看这个患者的症状，仔细想想他患了什么病。

知道的就点头，不知道的就摇头。

大家不要多说话，免得吓着病人，明白了吗？”

众实习学生连忙点头，生怕留给主任不良印象而影响成绩。

病房中的病人，本来只是轻微的肺积水，躺在床上，看到一大群穿着白大褂的“医生”走了进来



<<沟通能力培训全案>>

, 心中不免有几分紧张。

实习医生甲进病房后, 看了病人一会儿, 咬着笔杆想了想, 无奈地摇了摇头。

换实习医生乙进病房, 把病人看来看去, 判断不出该病人是何症状, 想到自己可能要面临重修学业, 眼角含着泪水摇了摇头。

接下来, 轮到实习医生丙, 看了看病人, 只是叹了一口气, 一付垂头丧气的样子, 摇摇头就走了出去。

当实习医生丁开始看病人时, 只见病人冲下床来, 满脸泪水地跪着磕头说: “医生啊, 请你救救我吧, 我还不死呀!”

思考导向 面对不同的情况, 应选择不同的沟通方式。  
不恰当的沟通方式, 即使你的出发点是好的, 其沟通结果也许会适得其反。

站在他人的角度考虑问题, 才不会让自己的沟通方式伤害到他人。

## <<沟通能力培训全案>>

### 编辑推荐

寓言+故事+游戏，拿来即用的全员培训经典。  
通过自测找差距，通过寓言拓思维，通过故事学方法，通过游戏提能力。

<<沟通能力培训全案>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>