|  |  |
| --- | --- |
| 一、认识自己，认知沟通 | 二、换位思考，做个好听众 |
| 1、沟通能力状况，沟通行为风格特点  2、沟通的含义，沟通的重要性  3、情感+利益=沟通 | 1、沟通的基础不是说服，而是倾听  2、学会倾听的6个原则  3、听出话外音的3个方法  4、依情随境的2个标准 |
| 三、言之有物，言之有果提升表达能力的四项途径 | 四、透视心理-双赢沟通心理学 |
| 1、沟通的4个技巧  2、说事不说人的3个底线  3、多建议少主张的4个沟通标准  4、说话看情形，避免歧义的6个注意  5、案例分析 | 1、营造和谐的沟通氛围  2、决策与判断心理预设  3、沟通目的-说服与影响  4、案例分析 |
| 五、个性分析与知己知彼 | 六、双赢沟通中的情绪处理 |
| 1、个性差异对沟通结果的影响  2、SMCP与中国人的个性分析  3、适合中国人的性格分析模型  4、突出个性与差异组合  5、案例分析：个性化的沟通设计  6、一句话测试出个性差异 | 1、情绪的四个诱因和意义  2、双赢沟通为什么需要重视情绪？--情绪在沟通交流中的利弊分析  3、善用情绪促绩效的6大方法  4、情绪源于心，形于身。7个方法让沟通“有效果”。  5、案例分析—情绪在沟通中的价值 |
| 七、双赢沟通中的结果导向 |  |
| 1、案例交流－工作中的沟通问题  2、组织协调能力与双赢沟通  3、双赢沟通中的工具交流  4、及时汇报的价值与技巧  5、有效辅佐上级的7项措施  6、结果达成的12个方法 |  |