

溝通技巧

-溝通、親子溝通、兩性溝通均適用

不要用業餘的心態來看任何事

自我介紹

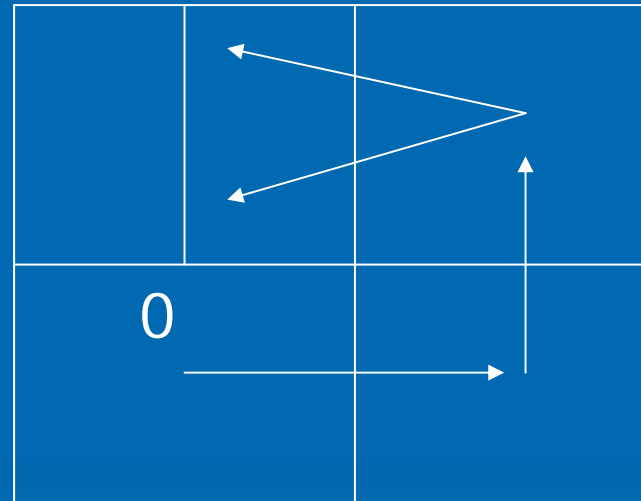
1. 問候大家
2. 姓名
3. 行業及專長(問題與解決)
4. 感謝一個人
5. 稱讚團體
6. 貢獻與期許

學習如何學習

100

能

不能



不知

知

學習的三個層次

KNOW-WHAT



KNOW-HOW



KNOW-WHY

有效地溝通技巧

一、基本假設(信念)

1

溝通時需要別人回應，
否則會心理不高興

2

地圖不等於疆域

3

當下言行都是最佳選擇，而且有正面意圖

4

每個人都認為自己最重要

- ① 不容許被批評或否定
- ② 討厭批評及否定我們的人
- ③ 對人有支配欲

5

溝通的意義在於得到的
回應，而不在於說什麼

6

物以類聚

7

如果不呼應別人，他就
會堅持己見

二、呼應

1

找出共同點



2

回應



3

呼應肢體動作

4

呼應說話



5

呼應信念及價值觀

6

呼應情緒



7

士為知己者死

- ① 我知道你的想法
- ② 我了解你的感受
- ③ 我認同你說的話



8

傾聽





9

複誦





10

讚美



三、引導

1

設定目標



2

克服不安





3

以身作則





4

一選二
二選一



5

反問

- ① 你覺得(認為)怎樣(如何)?
- ② 我能不能請問你一個問題
- ③ 我能不能請你幫我一個忙?因為....

6

垃圾邏輯

- ① 但是是否否定字
- ② 也、還、而且
- ③ 因為..., 所以...

7

回答“是的”問句

ARC(AFFIRMATIVE RESPONSED CONDITIONING)問句

- ① 將疑問句改爲附屬問句
- ② 問事實
- ③ 問對方說過的話
- ④ 問想當然爾的問題(個人誠信及公益)

8

說故事或譬喻

9

告訴你一個秘密

10

第三人稱說服

- ① 名人或權威的話
- ② 見證
- ③ 感受-認為-發現

11

以退為進

- ① 提出不可抗拒的提案吸引客戶
- ② 分辨出需求與欲求的強度
- ③ 對需求或欲求度高的客戶表現出對方不買也無所謂的態度

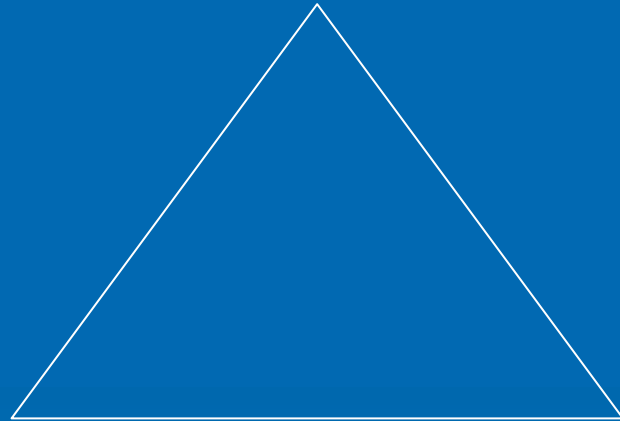
四、協議

人際關係建立在協議之上

1. 了解別人的期望與要求
2. 告訴別人自己的期望與要求
3. 協議
4. 做到或超過協議事項

五、結論

溝通



共識

親和力