

教 案

2025-2026 学年第一学期

课程名称 现代化学与生活

专业班级 新能源材料应用技术 251

总学时数 32 学时

任课教师 陈伟

第一单元 有价值的无形资产——人际关系	
教学内容	专题一、初识人际关系 专题二、人际关系建立与发展的过程 专题三、人际关系中的个人形象管理
教学要求	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解人际关系的重要性、心理构成与三维理论 2. 了解影响人际关系的主要因素和处理人际关系的基本原则 3. 了解人际关系建立与发展的过程 4. 掌握个人形象的重要性、四大要素和管理方法 <p>【素质培养目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 理解人际关系的重要性，重视人际关系 2. 遵循处理人际关系的4个基本原则：尊重原则、诚信原则、互惠原则、宽容原则 3. 塑造良好的个人形象
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人际关系的重要性和心理构成 2. 处理人际关系的基本原则 3. 个人形象的重要性、四大要素
教学方法	讲授法、案例法
课时数	2 课时
教学内容	
<p>情景还原：一本推理小说带来的巨大改变</p> <p>请分析吴华在最开始处理与同事的人际关系时有哪些做得不恰当的地方？他与同事方晨关系越来越好的原因是什么？吴华的变化说明了什么问题？</p> <p>专题一 初识人际关系</p> <p>一、人际关系的重要性</p> <p>在社会生活中，每个人的人际关系状况都会对自己的人生产生重要的影响。良好的人际关系对个人的重要性主要体现在以下几个方面。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有利于身心健康 2. 有利于事业成功 <ol style="list-style-type: none"> (1) 促进共同协作 (2) 促进信息交流和信息共享 (3) 提供意志上的支持 3. 有利于创造幸福人生 	

(1) 物质生活的满足

(2) 精神生活的满足

二、人际关系的心理构成

人际关系是多种心理因素的复合体，它的基本成分包括认知、情感和行为。

1. 认知

认知是人际关系建立与发展的前提和基础。认知包括对他人和自我的认知，是人际知觉的结果。

2. 情感

情感是指交往双方相互之间在情绪上的好恶程度及对交往现状的满意程度，还包括情绪的敏感性及对他人、对自我成功感的评价态度等。

3. 行为

人际关系要通过各种交际行为来展现，行为主要包括活动、举止、表情及言语等。

三、人际关系的三维理论

社会心理学家舒茨提出了人际需要的三维理论。他认为，每个人在人际交往的过程中都有三种基本需要，即包容需要、支配需要和情感需要。

1. 包容需要

包容需要是指个体希望与他人接触、交往并建立与维持和谐的人际关系的需要。

2. 支配需要

支配需要是指个体控制他人或被他人控制的需要。

3. 情感需要

情感需要是指与别人建立和维持亲密联系的需要，通俗地说，就是爱别人和被别人爱的需要。

四、影响人际关系的主要因素

影响人际关系的主要因素有以下几点。

1. 个人特征

影响人际关系的个人特征有三个，分别是个性品质、能力和外表吸引力。

2. 相似性

人际交往与活动的范围往往会受到相似性的影响。

3. 需要的相互性

对于交往双方而言，令人愉快的好感不是单方面的，而是互相的。

4. 交往频率

交往频率是指人们在单位时间内相互接触的次数，一般交往频率与人际关系的密切程度呈正比。

5. 物理距离

一般人与人之间在地理位置上越接近，相互之间的交往机会越多，就越容易形成密切的关系。

五、处理人际关系的基本原则

1. 尊重原则

在与他人交往时，一定要遵循尊重原则，要对他人的自我价值起到积极的支持作用，维护其自尊。

2. 诚信原则

在人际交往和社会生活中要遵循诚信原则，真诚相待，实事求是，遵守诺言，讲究信义。

3. 互惠原则

人际交往其实是人与人之间物质和精神的交换过程，人们进行人际交往就是为了通过交换达到互惠互利。

4. 宽容原则

在人际交往过程中，人们难免会产生一些矛盾和冲突，只要不是原则性问题，应当持宽容、忍让的态度，以豁达的心态和开阔的胸怀容纳他人的缺点。

专题二 人际关系建立与发展的过程

从人际交往由浅入深的角度来看，良好人际关系的建立与发展一般要经过定向、情感探索、感情交流和稳定交往4个阶段。

一、定向阶段

定向阶段包括对交往对象的注意和选择，以及与交往对象的初步沟通。

二、情感探索阶段

到了情感探索阶段，交往双方会彼此探索可以在哪些方面真正建立密切的情感联系，而不是只停留在表面化的交往层次上。

三、感情交流阶段

到了感情交流阶段，交往双方都确立了人际关系的安全感，关系的性质开始出现实质性的变化，双方的行为表现已经超出表面化的交往层次和范围，规范化的交往模式带来的压力逐渐消失。

四、稳定交往阶段

到了稳定交往阶段，交往双方在心理上的相容性会进一步增加，自我暴露程度更深，已经允许对方进入自己的高度私密性领域，向对方分享自己的生活空间和财产。

专题三 人际关系中的个人形象管理

一、个人形象的重要性

个人形象的重要性主要体现在以下几个方面。

- (1) 体现教养和品位。
- (2) 反映生活态度。
- (3) 展现对交往对象的重视程度。
- (4) 代表组织形象。

二、个人形象四大要素

1. 仪容

仪容指人的外观、外貌，尤指人的容貌。为了维护自身形象，个体有必要修饰仪容。

2. 仪态

仪态是指人们身体所呈现出的各种姿态，包括表情、站姿、坐姿和走姿。仪态可以真

实、准确地反映人的性格、心理、情感、素养和气质。

- (1) 表情
- (2) 站姿
- (3) 坐姿
- (4) 走姿

3. 服饰

在人际交往过程中，个体在着装时要遵循 TPO 原则。TPO 原则是指个体在选择服饰时必须考虑时间、地点和场合这三个基本要素。

(1) 时间 (Time)

时间因素包括以下三种。

- ① 时间段
- ② 季节
- ③ 时代

(2) 地点 (Place)

(3) 场合 (Occasion)

4. 言谈

言为心声，一个人的言谈不仅可以传达其思想和情感，还能表达对交往对象的态度。

- (1) 说话的语调
- (2) 学会倾听
- (3) 根据交往对象说话
- (4) 用语礼貌

三、个人形象的管理

一个人若想建立正确而积极的个人形象，首先要了解自己的形象，客观分析自身形象的优缺点，进而管理自己的个人形象。

个人形象的管理有以下几种方法。

- 1. 照镜子
- 2. 为自己录像
- 3. 反省自己
- 4. 学习他人
- 5. 自我暗示

归纳与提高

通过本单元的学习,我们了解了人际关系的重要性、心理构成与三维理论,影响人际关系的主要因素和处理人际关系的基本原则,人际关系建立与发展的过程,以及在人际关系中个人形象的重要性、四大要素和管理方法。

人际关系是个体与个体之间建立的心理上的联系,会对每个个体的情绪、生活和工作产生重大影响,甚至会对组织气氛、组织沟通、组织运行、组织效率与个体与组织的关系也产生极大的影响。因此,每个人都要重视人际关系,在工作与生活中建立有价值的人际关系。

第二单元 构建和谐人际关系的关键——沟通	
教学内容	专题一、沟通的内涵 专题二、沟通的类型 专题三、沟通的3个层次
教学要求	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解沟通的重要性、特点、基本要素，以及有效沟通的条件 2. 掌握沟通的原则：真诚原则、耐心原则、共同原则、效果原则、简洁原则和理解原则 3. 掌握沟通的不同类型，如正式沟通与非正式沟通、语言沟通与非语言沟通、单向沟通与双向沟通等 4. 理解沟通的3个层次：沟而不通、沟而能通和不沟而通 <p>【素质培养目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生有效沟通的意识 2. 通过沟通构建和谐的人际关系 3. 学会利用沟通表达自己，获得理解，并为自己的发展取得资源和空间
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通的原则 2. 沟通的不同类型 3. 沟通的3个层次
教学方法	讲授法、案例法
课时数	4 课时
教学内容	
<p>情景还原：赢了辩论，却输了交情</p> <p>请分析案例中的熊英菲在工作中犯了哪些沟通的禁忌？要想做到有效沟通，沟通者要遵循哪些沟通原则？</p> <p>专题一 沟通的内涵</p> <p>一、沟通的重要性和特点</p> <p>沟通是人与人之间、人与群体之间思想和感情的传递和反馈，以求思想达成一致和感情发展通畅的过程。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 沟通的重要性 <p>人们利用沟通来维系现有的人际关系，并建立新的人际关系。沟通的重要性有以下几点。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 传递和获得信息 (2) 改善人际关系 (3) 促进形成自我概念 	

(4) 促进心理健康

2. 沟通的特点

人际沟通具有以下特点。

- (1) 沟通主体的积极主动性
- (2) 沟通符号的多样性
- (3) 动态性
- (4) 语义的情境性

二、沟通的基本要素

沟通的基本要素包括发送者、接收者、信息、渠道、编码、解码、反馈、环境和噪声。

1. 发送者
2. 接收者
3. 信息
4. 渠道
5. 编码
6. 解码
7. 反馈
8. 环境
9. 噪声

三、有效沟通的条件

要想实现有效沟通，沟通者需要满足以下 3 个条件。

1. 拥有较高的情绪智力

情绪智力是指个体监控自己及他人的情绪和情感，并识别、利用这些信息指导自己的思想和行为的能力。

2. 具备良好的素养

素养的高低直接影响着一个人的行为方式，也决定着一个人沟通能力的强弱。

3. 拥有较强的语言表达能力

人际沟通主要是通过语言来实现的，因此语言表达能力和技巧直接影响着人际沟通的效果。

四、沟通的原则

1. 真诚原则

真诚原则要求人们在沟通时真心实意、态度诚恳，不虚伪，不说假话。

2. 耐心原则

有时达到沟通目的的过程并不是一蹴而就的，要给对方留出时间和空间，因此沟通需要耐心。

3. 共同原则

共同原则是指沟通的双方要积极主动地寻求建立共同的信念、价值或规则。

4. 简洁原则

良好的人际沟通应当用最少的语言或文字传递大量的信息。不管和谁沟通，简洁都是应遵循的基本原则。

5. 理解原则

理解原则要求沟通者要善于换位思考，站在对方的处境设身处地地为对方考虑，感受

对方的心理状态，从而产生与对方趋向一致的共同语言。

6. 准确原则

在与人沟通时，使用的符号和传递的方式要能被接收者正确理解。

7. 互动原则

沟通是互动的过程，需要双方共同参与，经过双方的意见交流，在互动中达成共识。

专题二 沟通的类型

一、正式沟通与非正式沟通

按照沟通的标准化程度，沟通可以分为正式沟通和非正式沟通。

1. 正式沟通

正式沟通是经由组织正式结构或层级系统进行的沟通，其采取的形式通常是定期的书面报告、一对一正式面谈和定期的会议沟通等标准化形式。

2. 非正式沟通

非正式沟通不仅可以满足员工的沟通需求，还能补充正式沟通的不足。很多组织在决策时使用的信息大部分是由非正式沟通传递的。

二、语言沟通与非语言沟通

根据是否借助语言符号，沟通可以分为语言沟通与非语言沟通。

1. 语言沟通

语言沟通主要包括口头沟通、书面沟通和网络沟通等。

(1) 口头沟通

① 交谈

② 劝说

③ 演说

④ 电话沟通

(2) 书面沟通

① 便笺

② 书信

③ 文章

(3) 网络沟通

网络沟通主要有即时通信、社交媒体、短视频、网络社区、网络新闻、电子邮件等形式。

2. 非语言沟通

非语言沟通是指使用除语言符号以外的各种符号系统，包括动态语、静态语、副语言等。

(1) 动态语

动态语是指体态语言，是以身体动作表示意义的沟通形式，主要有头部动作、手部动作、面部表情、身体姿势等。

(2) 静态语

静态语是处于稳定状态的信息传递方式，主要包括个人空间和距离、时间控制和服饰仪表等。

(3) 副语言

副语言也称为辅助语言，主要是指与声音相关的组成因素，如语气、语调、音色、语速、音量等。

三、单向沟通与双向沟通

按照信息是否有反馈，沟通可以分为单向沟通与双向沟通。

1. 单向沟通

单向沟通是指在整个信息传播过程中，只有发信者向受信者发送信息，而无受信者向发信者反馈信息的沟通类型，如上级向下级发布命令和指示，下级做报告，发表演说等。

2. 双向沟通

双向沟通是指在整个信息传播过程中，信息可以在发信者和受信者之间互相传播的沟通类型。

四、纵向沟通、横向沟通与斜向沟通

根据不同层级之间的信息传递方向，沟通可以分为纵向沟通、横向沟通与斜向沟通。

1. 纵向沟通

纵向沟通是指上下级之间的沟通，包括上级对下级进行的下行沟通和下级对上级进行的上行沟通。

(1) 下行沟通

下行沟通是指上级作为信息发布者向下级传达信息的一种沟通形式。

(2) 上行沟通

上行沟通是指下级向上级报告工作情况、提出建议和意见，或表达自己的意愿等的一种沟通形式。

2. 横向沟通

横向沟通，也叫平行沟通，是指流动于组织机构中具有相对等同职权地位的人之间的沟通。

3. 斜向沟通

斜向沟通是一种特殊形式的沟通，又叫交叉沟通，包括群体内部非同一组织层次上的单位或个人之间的信息沟通和不同群体的非同一组织层次之间的沟通。

五、跨文化沟通

所谓跨文化沟通，是指跨文化组织中拥有不同文化背景的人们之间的信息、知识和情感的相互传递、交流和理解的过程。

跨文化沟通中的文化差异主要体现在以下方面。

1. 语言差异
2. 价值观差异
3. 非语言沟通的差异
4. 生活和工作方式的差异
5. 思维方式差异
6. 沟通习惯差异

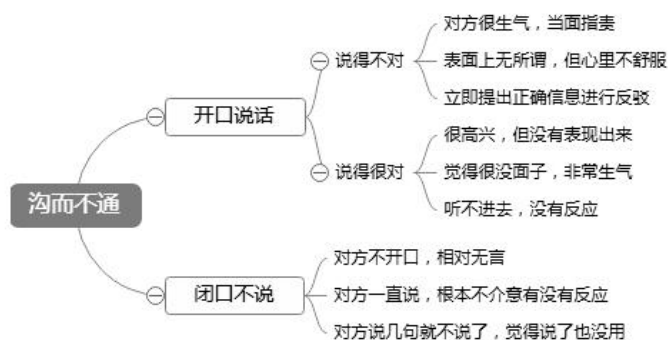
专题三 沟通的3个层次

一般来说，沟通可以分为3个层次：沟而不通、沟而能通和不沟而通。

一、沟而不通

沟而不通的现象是普遍存在的，不管沟通者开口说话还是闭嘴不说，都有可能沟而不

通。沟而不通的现象如下图所示。



沟而不通的原因主要有以下几点。

1. 对方听不进去
2. 对方生气愤怒
3. 对方无理取闹

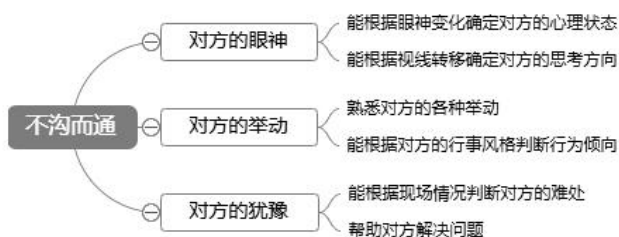
二、沟而能通

沟而能通的理想状态是双方谈得很投机，似乎没有什么禁忌，什么都可以谈，怎样说都可以，谈得畅快，效果良好。沟而能通的现象如下图所示。



三、不沟而通

不沟而通是指没有语言和文字上的交流，双方仅靠眼神和动作就完成了信息和感情的传递。不沟而通的现象如下图所示。



按照以下 3 大要领来做，沟通者便容易达到不沟而通的效果。

1. 注意对方
2. 体会暗示
3. 寻找解决方案

归纳与提高

通过本单元的学习，我们了解了沟通的重要性、特点、基本要素，以及有效沟通的条件；掌握了沟通的 4 个原则：真诚原则、耐心原则、共同原则、效

果原则、简洁原则和理解原则；掌握了沟通的不同类型，如正式沟通与非正式沟通、语言沟通与非语言沟通、单向沟通与双向沟通等；还理解了沟通的3个层次：沟而不通、沟而能通和不沟而通。

沟通渗透于人们的一切活动之中，已经被人们所习惯，很难设想如果没有沟通，人们该如何生活。沟通是一切人际关系赖以建立和发展的前提，是形成、发展和谐人际关系的根本途径。

第三单元 从逻辑思考到语言输出——语言沟通	
教学内容	专题一、口头沟通 专题二、书面沟通 专题三、网络沟通
教学要求	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握口头沟通的基本原则和技巧 2. 掌握书面沟通的基本原则和商务文书写作方法与技巧 3. 掌握使用聊天软件沟通的技巧 4. 掌握使用电子邮件沟通的技巧 <p>【素质培养目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生的语言组织和口头表达能力 2. 培养学生的书面沟通能力 3. 培养学生的网络沟通能力
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 口头沟通的技巧 2. 商务文书写作 3. 使用聊天软件沟通 4. 使用电子邮件沟通
教学方法	讲授法、案例法
课时数	4 课时
教学内容	
<p>情景还原：说得越多，业绩越低</p> <p>请分析案例中的王志海在与客户沟通时犯了什么错误？要想达到有效沟通的效果，沟通者在与对方口头沟通时要遵循哪些基本原则，掌握哪些沟通技巧？</p> <p>专题一 口头沟通</p> <p>一、口头沟通的优缺点</p> <p>优点：口头沟通信息传递速度非常快，可以获得即时反馈。上级和下级面对面交谈，可以让下级感到被尊重，受到重视。同时，口头沟通效率很高，沟通者可以用声音和姿势来加强语言的表达。</p> <p>缺点：信息在发送者到接收者的传递过程中存在着很大的失真可能性。口头沟通的个人特征明显，沟通者很容易因为个人情绪而说错话，或言多必失。另外，口头沟通在出现错误之后只能任其存在或事后加以改正。</p>	

二、口头沟通的基本原则

口头沟通是沟通的基本手段，讲究表达的有效性。这就需要沟通者遵循以下 4 条基本原则。

1. 言之有物

沟通者在沟通时应当明确地把话说出来，将想要传递的信息准确地输送到对方的大脑里，正确反映客观事物，恰当地表达思想感情。

2. 言之有序

沟通要具有逻辑性和科学性，要根据讲话的主题和中心设计讲话的次序，安排讲话的层次，能够给人思路清晰、条理分明的感觉，使沟通更顺畅。

3. 言之有礼

沟通者在与他人交谈时要讲礼节和礼貌，为沟通创造一个和谐、愉快的环境。

4. 言之有趣

在关键时刻，幽默的语言可以帮助沟通者化解危机和尴尬，展示出沟通者的人格魅力和高尚情操。

三、口头沟通的技巧

1. 交谈的技巧

- (1) 清晰
- (2) 准确
- (3) 礼貌
- (4) 自然
- (5) 注意反馈
- (6) 注意声音的运用

2. 劝说的技巧

- (1) 尊重对方
- (2) 运用自己人效应
- (3) 换位思考

3. 演说的技巧

- (1) 引发听众的共鸣
- (2) 语言要有激情
- (3) 换位思考
- (4) 密切观察听众反应
- (5) 与听众互动

引导听众互动的方法有以下几种。

- ① 抛出话题，引发议论
- ② 积极倾听和反馈
- ③ 提问

4. 电话沟通的技巧

- (1) 礼貌接打电话
- (2) 说话清晰，保持活力
- (3) 在合适的时间打电话
- (4) 条理清晰，内容明确
- (5) 营造良好的谈话气氛

- (6) 认真、专注
- (7) 礼貌挂断电话

专题二 书面沟通

一、书面沟通的优缺点

- 1. 书面沟通的优点
 - (1) 准确性和权威性更高
 - (2) 具有较强的规范性
 - (3) 适合存档和查阅
 - (4) 有利于减少信息错误
 - (5) 可以作为口头沟通的参考
 - (6) 间接委婉，减少摩擦
- 2. 书面沟通的缺点
 - (1) 耗时较长
 - (2) 不能及时提供信息反馈
 - (3) 缺少非语言信息
 - (4) 对沟通者要求较高

二、书面沟通的基本原则

关于书面沟通的基本原则，很多人认可国际流行的“7C”原则。

1. 完整（Complete）原则

书面沟通应该完整地表达出沟通者想要传达的内容和意思，包括何人、何时、何地、何事、何种原因、何种方式（5W1H）等。

2. 准确（Correctness）原则

书面沟通的信息表达要准确无误，从标点、语法、词序到句子结构均无错误，内容真实可靠，观点正确无误，要多用专业的书面词语，如“遵照”“承蒙”“特此通报”等。为了确保沟通效果，沟通者要认真检查和核对书面沟通的材料内容。

3. 清晰（Clearness）原则

书面沟通的所有语句都能够非常清晰地表达沟通者的真实意图，让接收者不用猜测就可以领会，避免双重意义的表示和模棱两可的语句。

4. 简洁（Conciseness）原则

在正确传递信息的同时，书面沟通还应力求简洁，避免废话连篇、离题万里，这样不仅把最重要的内容传递给对方，同时节省了接收者的时间和精力。

5. 具体（Concreteness）原则

书面沟通的语句不能废话连篇，但也不能过度简洁，缺少重要的内容和信息。书面沟通一定要具体而明确地表达出重要的内容，尤其是要求对方答复或对之后的交往产生重要影响的函电。

6. 礼貌（Courtesy）原则

书面沟通的文字表达应在语气上表现出沟通者的职业素养，客气且得体，同时及时回复对方，感谢对方的坦诚。

7. 体谅（Consideration）原则

沟通者在起草书面文件时，一定要为对方着想，站在对方的立场上看待问题，根据对方的思维方式和理解能力来表达自己的意思，只有这样双方的沟通才能有效。

三、商务文书写作

1. 商务文书的写作步骤

(1) 制订正确的行动目标

在撰写商务文书之前，撰写者要考虑一个问题，即希望文书的阅读对象在收到文书之后如何做。这就是撰写商务文书的行动目标。

(2) 设定商务文书的总体风格

商务文书可以分为个类型，即简单型、说服型、解决问题型和艰难型，每个类型有着独特的风格。沟通者要先确定自己的商务文书类型，然后明确商务文书的总体风格。

(3) 选择商务文书的层次结构

商务文书的层次结构主要有以下 4 种。

① 连贯式

② 并列式

③ 分析问题式

④ 问答式

(4) 列出商务文书的大纲

列出商务文书的大纲可以引导撰写者建立自己的逻辑思维顺序，写作时更加有的放矢，从而使具体行文水到渠成。

(5) 撰写初稿

撰写者这时可以根据大纲一气呵成地写出商务文书的所有内容，然后做出修改。

2. 商务文书的写作技巧

(1) 做好商务文书的宏观布置

(2) 提升情感指数

(3) 以阅读对象为中心

(4) 进行有效反馈

(5) 增加商务文书的紧迫性

(6) 增加可信度

专题三 网络沟通

一、网络沟通的优缺点

1. 网络沟通的优点

(1) 信息传递速度快

(2) 沟通成本低廉

(3) 形式灵活

(4) 使工作便利化

2. 网络沟通的缺点

(1) 减少了面对面交流的机会

(2) 非语言信息过少

(3) 非正式组织难以监督

二、使用聊天软件沟通的技巧

为了建立良好的人际关系，沟通者在使用微信与他人聊天时要分别在文字、语音和视

频等 3 个方面注意说话的技巧。

1. 文字

在运用文字形式与他人沟通时，沟通者要注意以下几点。

- (1) 提炼有效信息
- (2) 聊天速度要适当
- (3) 不要使用古怪字体
- (4) 语气助词要慎用
- (5) 让重要信息更醒目
- (6) 不要单纯问“在吗？”
- (7) 在群内要多用@功能
- (8) 群聊场合不要插话和闲聊

2. 语音

在用语音形式与他人沟通时，沟通者要注意以下几点。

- (1) 提升声音的魅力指数
- (2) 专注倾听，准确理解信息
- (3) 事先询问对方是否方便
- (4) 组织好语言再发送
- (5) 选择正确的语气
- (6) 注意语音礼貌

3. 视频

在使用微信视频聊天时，沟通者要注意以下几点。

- (1) 事先询问是否方便
- (2) 注意眼神交流
- (3) 固定位置
- (4) 保持安静的环境
- (5) 视频环境要整洁
- (6) 维护个人形象

三、使用电子邮件沟通的技巧

- 1. 标题明确
- 2. 内容简明扼要
- 3. 语言流畅
- 4. 合理使用附件
- 5. 尊重收件人的隐私
- 6. 避免滥发邮件
- 7. 及时回复邮件

归纳与提高

通过本单元的学习，我们掌握了口头沟通的基本原则和技巧，书面沟通的基本原则和商务文书写作方法与技巧，使用聊天软件沟通的技巧，以及使用电子邮件沟通的技巧等。

语言沟通是指以语词符号为载体实现的沟通，主要包括口头沟通、书面沟通及网络沟通。语言沟通的能力不仅仅是嘴上功夫和文字功夫，起支撑作用的是沟通者的逻辑思维，这就要求人们在沟通时必须理清思路，组织好自己的语言，才能达到预期的沟通效果。

第四单元 和说话一样高效的沟通方式——非语言沟通	
教学内容	专题一、初识非语言沟通 专题二、副语言 专题三、身体语言 专题四、外在环境语言
教学要求	【知识目标】 <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解非语言沟通的内涵、特点与作用 2. 掌握副语言，如重音、语调、语音停顿、语速和类语言 3. 掌握身体语言，如外在形象、肢体动作和面部表情 4. 掌握外在环境语言，如空间距离和时间的控制 【素质培养目标】 <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生非语言沟通的能力 2. 培养学生提升自身外在形象的能力 3. 培养学生通过肢体动作窥探他人心理动向的能力
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 副语言，如重音、语调、语音停顿、语速和类语言 2. 身体语言，如外在形象、肢体动作和面部表情 3. 外在环境语言，如空间距离和时间的控制
教学方法	讲授法、案例法
课时数	2 课时
教学内容	
<p>情景还原：不要对反对视而不见</p> <p>请分析案例中的张蕾在与客户谈判时犯了什么错误？要想达到有效沟通，说话者在与对方口头沟通时要注意哪些身体语言？</p> <p>专题一 初识非语言沟通</p> <p>一、非语言沟通的内涵</p> <p>非语言沟通是指使用除语言符号以外的各种符号系统，包括动态语、静态语、副语言和类语言等进行的沟通。很多时候非语言沟通可以起到语言文字所不能替代的作用，一个人的手势、表情、眼神和笑容都可以“说话”和传情。</p> <p>二、非语言沟通的特点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 无意识性 <p>一个人的非语言行为主要是对外界刺激的直接反应，基本是无意识反应，更具有真实性和可信性。</p>	

2. 情境性

非语言沟通出现于特定的情境中，即使是相同的非语言符号，在不同的情境中也会有不同的意义。

3. 个性化

每个人都有独特的非语言行为，这些非语言行为体现了一个人的个性特征。

4. 整体性

在非语言行为中，人们通常调动身体的各种器官来传情达意，因此非语言交流符号通常以组合的形式出现，构成整体性的符号系统。

三、非语言沟通的作用

非语言沟通可以使语言表达更生动、更形象，也能更真实地体现人们的心理活动状态。非语言沟通的作用体现在以下几个方面。

1. 替代语言

在沟通过程中，有时候某一方即使没有说话，对方也可以从非语言符号（如面部表情）中读出他的意思。

2. 表达情感和态度

由于非语言沟通的无意识性，它能更真实地表达人的情感和态度。

3. 辅助沟通

很多时候，语言沟通无法完整而准确地表达信息，或者无法让对方全面接收并直观地理解信息，这时配合非语言沟通，则可以更准确地反映语言沟通所表达的思想和情感，使对方更准确地接收和理解信息，从而达到沟通效果。

专题二 副语言

一、重音

重音是说话者在不同的语言环境中根据表达的需要而在沟通表达时有意将某些词语加重音量的现象。重音的特点是发音用力较多，音量较大，时间较长。

二、语调

语调是指说话者声音的高低曲折变化，分为4种类型：平调、升调、曲调、降调，如表1所示。

表1 语调

语调类型	特征	表达的含义或情感
平调	说话者语调平直舒缓，没有太明显的高低升降变化	庄重严肃或悲痛冷漠
升调	说话者的语调由低到高，逐渐上升	一种积极进取的呼唤和号召
曲调	说话者的语调不仅由低到高，还出现高低起伏的变化	惊讶或怀疑
降调	说话者的语调由高到低，逐渐下降	命令或自信

三、语音停顿

语音停顿也叫语顿，指话语的间断顿歇。尽管语顿是无声语言，但它同样可以表达一

定的思想内容。同样的一句话，停顿的位置不同，表达的意思就会完全不一样。

四、语速

语速是指人们在使用具有传播或沟通意义的词汇表达或传播信息时，单位时间内所包括的词汇容量。语速分为快速、中速、慢速3种。一般来说，在处理紧急公务或表达激烈的情感时，常使用快速说话；在平静的语境中，人们常使用中速说话；在庄重严肃、哀悼等场合时，应使用慢速说话。

五、类语言

类语言是指在交际过程中一种有声音但无固定意义的语言，如笑声、哭声、呻吟声、叹息声、咳嗽声、哼声、口哨声、叹词等，是人类功能性的发声，能够传达表示情感的、有意识的、有理智的信息。当类语言配合有声语言出现的时候，它的语义和辅助作用就更加明显了。

专题三 身体语言

一、外在形象

一个人的外在形象对信息的传递起着巨大的作用。说话者保持良好的仪表，能够获得他人的好感，增强自身语言的说服力，同时传递出尊重对方、尊重自己的信息。

1. 头发

头发应保持干净、健康、整齐、美观。发型的选择要符合自己的年龄、职业和身份特征。

2. 化妆

化妆可以改变人们五官的外在呈现，突出想让他人注意的优点，遮蔽自身的缺点。女士化妆一般宜淡不宜浓，宜雅不宜俗。

3. 服装

人们往往会通过服装判断他人的身份、地位、涵养，通过服装展示自己内心对美的追求，体现自我的审美感受，提升个人的仪表和气质。在服装的选择上，要遵循以下原则。

(1) 整洁原则

整洁原则有三点要求：一是整齐，不折不皱；二是清洁，勤换勤洗；三是完好无损，没有补丁。

(2) 和谐原则

①服装与自己的自然属性（年龄、体型、肤色、发型、相貌特征、性格特征）相和谐。

②服装与自己的社会属性（职业、社会地位、文化修养）相和谐。

4. 饰品

饰品在人的整体形象中有很重要的作用，一件搭配得当的饰品可以凸显个人气质，起到画龙点睛的作用。饰品的搭配和佩戴要遵循一定的原则。

(1) 数量原则

(2) 质色原则

(3) 搭配原则

(4) 协调原则

二、肢体动作

肢体动作是非语言沟通的重要组成部分，包括人的身体姿势、身体动作等。总体来说，

舒展的、开放的、上扬的姿势或动作表示积极或正面的信号；收缩的、封闭的或交叉的、下垂的姿势或动作则会传递消极或负面的信号。

1. 坐姿

标准的坐姿应端庄优美，给人沉着、文雅、稳重、大方的感觉，这样容易让人产生信任感，同时展现自己的气质与风范。每一种坐的方式似乎都是无意的，但我们可以从中观察对方的真实意思，了解对方的心理动向。

(1) “数字4”型坐姿

(2) 锁腿和锁脚

(3) 骑坐在椅子上

(4) 手脚伸展

(5) 起跑者的姿势

2. 站姿

站姿是人的静态造型，一般被认为是人最基本的姿势，也是其他一切姿势的基础。标准的站姿从正面看应该全身笔直，两眼正视前方，两肩平齐，两臂自然下垂，两脚跟并拢，脚尖张开约 60° ，身体重心落于两腿正中。从侧面来看，人的两眼应平视，下颌微收，挺胸收腹，挺直腰背，双手自然下垂，手中指紧贴裤缝，整个身体庄重、挺拔，给人以稳重、大方的感觉。

3. 走姿

走姿是人体所呈现的一种动态造型，是站姿的延续。正确的走姿可以体现出一个人的风度和优雅，展现出活力与魅力。正确的走姿应当面朝前方，双眼平视，身体直立，收腹直腰，双臂放松在身体两侧自然摆动，脚尖稍微向外或向正前方伸出，均匀跨步。一般来说，正常的步幅应该为一只脚的长度，即行走时前脚脚后跟与后脚脚尖相距一只脚的距离。如果遇到急事，可以加快脚步，但切忌奔跑。

4. 手势语言

手势语言是通过手和手指的动作传情达意的体态语，可以直观地表现人们的心理状态。手势语言灵活多变，富有很强的表情达意的功能，一般与口头语言同时使用。

手势语言主要可以分为以下两种。

(1) 手指语

① 尖塔式手势

② 十指交叉紧扣

③ 搓手

④ 手部其他小动作

(2) 握手语

① 单手相握

② 双手相握

5. 头部语言

头部语言是否得体，对交流成功与否起着关键作用。常见的头部语言主要有以下几种。

(1) 点头

(2) 摇头

(3) 低头

(4) 仰头

(5) 侧头

6. 手臂语言

人们在观察他人的身体语言时常常会忽略手臂，其实手臂在表达舒适感和自信等情感

方面的作用也很重要。常见的手臂语言主要有以下几种。

- (1) 背手
- (2) 双手垫头
- (3) 双臂交叉抱于胸前

专题四 外在环境语言

人际沟通一定发生在特定的环境中，环境是沟通的工具，人们通过空间距离和时间的控制也能进行信息和情感的交互。

一、空间距离

1. 亲密距离

亲密距离一般在 45cm 以内，又叫亲密空间，人们对这个空间有着格外强烈的防护心理，只有在感情上特别亲近的人才被允许进入这个空间，如情侣、父母和子女、知心朋友，因此多用于私下场合。

2. 私人距离

私人距离一般在 45~120cm，又叫个人距离、身体区域，在人际间隔上已经有了分寸感。这种空间范围属于一般熟人交往的空间，用于酒会、公司聚餐以及其他友好的社交场合。

3. 社交距离

社交距离一般在 120~360cm，这一距离已经超出了亲友和熟人的范畴，体现了一种社交性的或礼节性的较正式关系。

4. 公共距离

公共距离是指大于 360cm 的空间距离，又称大众界域，是人们在较大的公共场所保持的距离，人们在这一距离中的直接沟通减少，完全可以对空间内的其他人视而不见，不予交往，毕竟相互间不一定会有所交集，产生密切的联系，因此多出现于演讲、大型报告会等场合。

二、时间的控制

沟通时间的选择、交谈间隔的长短和沟通次数的多少等都可以反映出人们的态度和素养。是否准时赴约可以反映出人们对沟通的重视程度和个人修养。人们在沟通时所用的语言有时会反映出他们对时间的态度。由于文化差异的存在，不同的文化背景下，人们在时间取向和时间习惯上各不相同。

归纳与提高

通过本单元的学习，我们了解了非语言沟通的内涵、特点与作用；掌握了副语言，如重音、语调、语音停顿、语速和类语言；身体语言，如外在形象、肢体动作和面部表情；外在环境语言，如空间距离和时间的控制等。

人们在实际交流中除了运用语言沟通以外，还经常运用非语言沟通，如肢体动作、面部表情等非语言沟通方式。很多时候这些非语言的行为、仪表可能会更有感染力和表现力。适当运用非语言沟通对于提高沟通质量、协调双方的关系有着积极的作用。

第五单元 有效沟通才是竞争力——沟通技能	
教学内容	专题一、有效传递信息 专题二、有效倾听 专题三、有效回应
教学要求	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握有效传递信息的方法 2. 掌握倾听的重要性、法则和七个层次 3. 掌握有效回应的基本原则、方式和技巧 <p>【素质培养目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生有效沟通的能力，化解难题，消除障碍，增进情感 2. 培养学生在积极倾听中获取关键信息的能力 3. 培养积极对他人提出的问题做出有效回应的能力
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有效传递信息的方法 2. 倾听的重要性与法则 3. 有效回应的基本原则、方式和技巧
教学方法	讲授法、案例法
课时数	2 课时
教学内容	
<p>情景还原：少一点指责，多一点鼓励</p> <p>请分析案例中的上司本来很失望，为什么还鼓励员工？这样做有什么效果？该案例说明了倾听在哪一方面的价值？</p> <p>专题一 有效传递信息</p> <p>一、明确信息接收对象</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解信息接收者的个性 在沟通过程中，沟通者要把握对方的个性，见什么人说什么话。 2. 考虑信息接收者的情绪 沟通者在传递信息时一定要善于察言观色，考虑信息接收者的情绪，如果信息接收者的情绪不对，传递内容就容易被扭曲，从而影响信息接收者对信息的准确理解。 <p>二、确定信息的内容</p> <p>信息的内容也是影响信息传递的重要因素之一。保证信息的内容是沟通双方都感兴趣的话题，是沟通得以顺利进行的关键。</p> <p>三、选择合适的信息传递方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根据沟通内容的轻重缓急选择信息传递方式 	

如果事情非常重要，而且十分紧急，需要立刻沟通，面对面沟通是不错的方式，但如果沟通双方空间距离较远，电话沟通则是最好的方法；如果是重要不紧急的事情，发送电子邮件是一个不错的方法，但要记得给信息接收者留言，提醒一下；如果是不重要也不紧急的事情，可以发送微信消息，但尽量不要发送语音。

2. 根据沟通内容的偏重度选择信息传递方式

沟通者在传递信息时要考虑内容的偏重度，看内容本身是以信息为主，还是以思想和情感为主，然后再选择相应的信息传递方式。

四、选择恰当的信息传递时机

在选择信息传递时机时，沟通者要注意以下 2 个方面。

1. 时间

沟通者在与他人沟通时，一定要选择对方空闲的时候，这样沟通才有进行下去的可能。在沟通过程中，沟通者还要注意沟通时间的长短，时间过长容易造成沟通疲劳，信息接收者不能及时消化信息内容；时间过短则易造成信息不能完整地发送。

2. 时效

沟通具有时效性，随着时间的推移，影响会逐渐减弱，甚至出现负面影响。因此，沟通者要把握最佳时机进行沟通，如祝福要当场传达、道歉要在事发当天、提交工作早于承诺。

专题二 有效倾听

一、倾听的重要性

1. 获取信息

倾听是获取信息和开阔视野的重要途径。一般来说，倾听者在面对面的沟通中可以获得以下各方面的信息。

- (1) 说话者的情绪变化
- (2) 事情的真相
- (3) 说话者的需求
- (4) 双方的矛盾

2. 激发说话者的谈话欲望

倾听者的专心倾听，会让说话者感到自己被重视，再加上倾听者恰到好处的反应，就是对说话者最好的鼓励和尊重，从而激发说话者的谈话欲望，促使说话者提高谈话的热情和沟通的诚意，启迪他产生更多、更深入的见解，从而使谈话双方均受益匪浅。

3. 增进双方的理解

倾听是双方沟通的桥梁，可以增进彼此之间的理解。双方之间存在的误解、隔阂、不信任或敌对等情况都有可能通过有效的倾听而得以消除，双方感情因此得到进一步加深、加固。

4. 给说话者留下良好印象

通常人们都喜欢发表自己的意见，如果能够认真倾听他们说话，就会让他们觉得倾听者和蔼可亲、值得信赖。给说话者留下良好的印象，有助于建立和拓展和谐的人际关系。

5. 争夺沟通的主动权

通过可以帮助倾听者探测说话者的动机，从而逐渐掌握沟通的主动权，还可以发现说话者的出发点和弱点，为说服他提供了契机。同时，认真倾听又向说话者传递出一种信息，即倾听者的意见已充分考虑了他的需要和见解，这样说话者会更愿意接受。

二、倾听的法则

1. 站在对方的角度倾听

人们在沟通时不能总是站在自己的角度去反驳对方的观点，强制对方赞同自己的看法，而是要换位思考，站在对方的角度去倾听，设身处地为对方考虑，理解对方的想法。

2. 理解对方的表达内容

要想达成沟通目的，人们就要从对方的表达中获取有效信息，而要确保信息有效，就必须确定自己能够理解对方表达的内容。

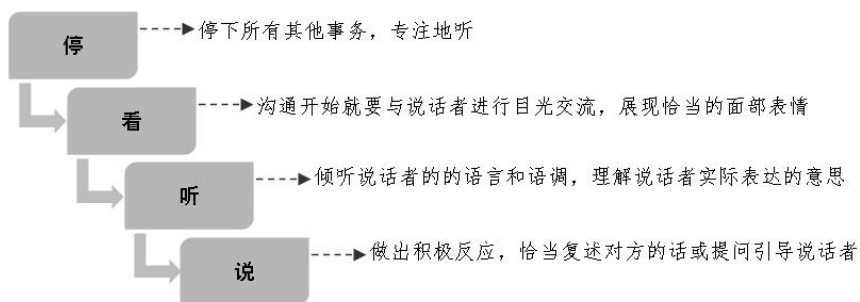
3. 保持良好的精神状态

倾听者在倾听过程中，要保持良好的精神状态，集中精力，时刻把沟通目的记在心中，始终保持大脑的警觉，让大脑一直处于兴奋状态。

4. 表现出真诚和专注的态度

态度决定一切，在沟通中也是如此。沟通态度是否真诚和专注，决定了沟通是否有效。因此，积极倾听的一个法则是以真诚和专注的态度去倾听对方的表达。

总结下来，有效倾听一般要有4个步骤，如下图所示。



三、倾听的七个层次

按照倾听者倾听的投入程度、对倾听过程的把握和倾听的效果，倾听可以分为7个层次。

1. 听而不闻
2. 假装倾听
3. 控制式倾听
4. 选择式倾听
5. 专注地听
6. 换位思考式倾听
7. 激励式倾听

专题三 有效回应

一、有效回应的基本原则

要做到有效回应，信息接收者要遵守以下基本原则。

1. 语言明确
2. 时机恰当
3. 场合适宜
4. 循序渐进

5. 客观理智

二、有效回应的方式

语言沟通可以分为口头沟通、书面沟通和网络沟通。相应地，回应的方式也可以分为口头回应、书面回应和网络回应。

1. 口头回应

口头回应一般是面对面沟通，反馈速度快，效率高，还能通过声音、身体姿势来配合传递信息。

口头回应有以下技巧。

- (1) 关注对方的感受和需求
- (2) 观察对方的反应
- (3) 选择适宜的回应时机
- (4) 使用合理的非语言表达方式（身体语言、目光和表情、声音）

2. 书面回应

与口头回应相比，书面回应的语言更正式、更严谨和严肃。书面回应主要涉及商务信函的回函。

沟通者在回复电子邮件时，要注意以下几点。

- (1) 一次性回复完整信息
- (2) 注意语气
- (3) 语句得体
- (4) 合理提示重要信息

3. 网络回应

网络回应是指使用网络媒介回应别人，更侧重于使用即时通信软件回复消息。沟通者在使用微信等即时通信软件回应他人时要注意以下几点。

- (1) 不要单独使用“在吗？”“哦”“嗯”等语句
- (2) 正确回复领导的微信消息
 - ①通知类信息
 - ②立刻执行类信息

三、有效回应的技巧

1. 倾听时的回应

在倾听过程中，有效回应可以起到激励和调节的作用。要想做到有效回应，沟通双方要努力创造良好的沟通氛围，建立互相信任的关系，同时注意以下几点。

- (1) 顺水推舟
- (2) 提问
- (3) 支持
- (4) 分析

2. 对提问的回应

为了避免出现沟而不通的情况，需做到有效回应，回应者应注意以下几点。

- (1) 积极主动
- (2) 巧用对比
- (3) 巧用数字
- (4) 巧打比方（简单、灵活）

3. 对肢体语言的回应

从说话者的肢体语言中，回应者可以读出说话者的心理活动，从而有针对性地做出合理的回应。

- (1) 咬牙齿——愤怒爆发前的征兆
- (2) 打呵欠——对当前事物缺乏兴趣
- (3) 扭头——对所说的内容没有兴趣
- (4) 转向腿——我有事要先走一步
- (5) 抓腕式握手——轻度控制

4. 在社会场合的回应

对于这种无法正面回答的问题，无效回答是一种有效的方式。无效回答不等于没有效果的回答，只是将有效回答隐藏在无效回答中。将有效回答隐藏在无效回答中的技巧主要有4种类型，如表2所示。

表2 无效回答

类型	解释	特点	举例
答非所问	面对提问时，故意装作听不懂	故意避开问题，让提问者摸不清回应者的真正意图	你最近很苦吧？——嗯，我最近常喝苦咖啡
无效逻辑	以论据为论点，反复证明，又没有实际意义	循环论证，答案无效，但又让人无从辩驳	你和同事谁的工资高，谁的工资低？——我工资高的时候，他的工资就低；我工资低的时候，他的工资就高
模糊回答	针对不同问题，采用回避、含糊的回答方式，给出一个不确定的答案	给自己更多的回旋余地，避免尴尬地回绝对方	什么时候有时间，来我家吃个饭？——谢谢，等我有时间我打电话给你
转移话题	避开当前的话题，把话题转移到双方都感兴趣的领域	避免了说错话而引起尴尬或对方的不满	我穿这条裤子看起来很胖吗？——你这是昨天买的裤子吗？在哪儿买的？这条裤子看起来真不错，穿着一定很舒服。最近你想去哪儿玩？

归纳与提高

通过本单元的学习，我们掌握了有效传递信息的方法，倾听的重要性、法则和七个层次，有效回应的基本原则、方式和技巧等。

沟通是人们获得他人思想、感情、见解、价值观的途径，是人与人之间交往的桥梁，通过这座桥梁，人们可以分享彼此的感情和知识。人们通过沟通可以化解难题，消除障碍，增进情感。人们只有熟练掌握沟通技能，达到有效沟通，才能在生活和工作中游刃有余，提升自身竞争力。

第六单元 用非暴力沟通建立和谐关系——化解人际冲突	
教学内容	专题一、初识人际冲突 专题二、处理人际冲突的常见方式 专题三、有效化解人际冲突
教学要求	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解人际冲突的特性、影响人际冲突处理的因素和处理人际冲突的基本原则 2. 掌握处理人际冲突的 5 种常见方式：逃避、退让、折衷、强制和合作 3. 掌握有效化解人际冲突的方法 <p>【素质培养目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生处理人际冲突的应变能力 2. 培养学生合作共赢的意识
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 处理人际冲突的基本原则 2. 处理人际冲突的 5 种常见方式 3. 有效化解人际冲突的方法
教学方法	讲授法、案例法
课时数	2 课时
教学内容	
<p>情景还原：从争吵到协作</p> <p>请分析案例中的马海莲在最初与室友王春丽沟通时犯了什么错误？后来两人是怎么解决冲突，使关系更进一步的？请同学们讨论如何有效解决人际冲突。</p> <p>专题一 初识人际冲突</p> <p>人际冲突是指两个或更多组织成员之间，由于各种各样的原因而产生意见分歧、争论、竞争和对抗，从而使彼此之间的关系出现不同程度、不同表现形式的紧张状态。</p> <p>一、人际冲突的特性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 表达的外显性 当两个人察觉到意见不合，并表达出来时，冲突便发生了。 2. 感到目标不相容 所有的冲突似乎都是其中一个人有所获得，而另一个人有所失去。 3. 感觉到资源不足 资源不足也会导致产生冲突，例如金钱和时间的不足。 4. 既对立又依赖 处于冲突之中的双方彼此会感到对立，但彼此之间又是互相依赖的。 5. 对目标的阻挠 	

无论一个人的立场与另一个人有多么大的不同，冲突也不会随随便便就发生，除非一个人对另一个人的目标产生了阻挠。

二、影响人际冲突处理的因素

影响人际冲突处理的因素主要有情绪智力、A型行为、自信及内外控等。

1. 情绪智力

情绪智力是指个人监控自己及他人的情绪和情感，并识别、利用这些信息来指导自己的思想和行为的能力。

2. A型行为

A型行为一般表现为竞争意识强，对他人抱有敌意，容易紧张和冲动等。

3. 自信及内外控

自信与内外控倾向之间存在着显著的不同程度的相关性，个体越自信，他的外控性就越低，内控性就越高。在自信影响人际冲突解决策略的过程中，内控倾向起到调节作用。

三、处理人际冲突的基本原则

发生人际冲突并不可怕，如果处理得当，人际冲突也可以成为双方增进了解的切入点。在处理人际冲突时，沟通者要注意遵循以下基本原则。

1. 对事不对人

在双方发生冲突和争执时，一定要把焦点放在事情本身上，客观分析冲突的起因，不要把冲突扩大化。

2. 适当让步

在发生人际冲突时，双方都处于一种应激状态，很容易说出中伤彼此的话，造成无法挽回的局面，此时做出适当的让步不失为一种明智的选择。

3. 直面冲突，解决问题

在发生人际冲突时，双方都要直面问题，坦诚以待，立即处理矛盾，而不是表面和气，暗中较劲，甚至记仇。

专题二 处理人际冲突的常见方式

一、逃避

人们由于害怕冲突，感觉到不舒服，往往采取逃避的方式来避免紧张或挫败，对不同的意见置之不理或保持中立。对冲突的逃避可能是生理上的（如发生争执后离开对方），也可能是言语上的（改变话题，开玩笑或否认问题存在），但都反映出沟通者对冲突的悲观态度。

逃避冲突的优势在于忽视无关紧要的冲突，但双方不能忽视重大的冲突议题。对重要问题采取置之不理的方式是不明智的。

二、退让

在与他人发生冲突时，那些希望被他人喜欢，并有较高合群需要的人，或真正关心他人需要的人，一般会采取退让、迎合的方式来解决冲突。

退让和迎合往往会赢得他人的良好评价，但只限于引起冲突的问题不十分重要，并非原则问题时，或要以暂时退让来换取长久信誉时。如果凡事一味地迎合和退让，会被人们视为软弱和顺从，导致他人得寸进尺，伤害到自己的利益。

三、折衷

折衷是指双方退让，即发生冲突的双方都做出让步，让出一部分要求和利益，同时保存一部分要求和利益。这一方式倾向于将双方的不同观点加以平衡，以解决冲突。折衷被视为一种合作的举动，做出这一举动的人往往可以获得良好的评价。

四、强制

退让的方式是在乎他人胜于在乎自己，而强制的方式则刚好相反，即只在乎自己，而忽略他人，是一种竞争的行为方式，表现为强迫对方退让。在使用竞争的方式处理冲突时，双方各自站在自己的利益上思考问题，各不相让，一定要分出胜负和是非曲直，为了争取胜利甚至不顾冲突的后果，这种方式很容易引发争论或争吵等对抗。

五、合作

合作的方式是指发生冲突的双方既考虑和维护自己的要求和利益，又充分考虑和维护对方的要求和利益，最终达成共识，获得双赢。要想达成合作，双方应当相互尊重和信任，对双方的共同利益给予高度关注，彼此之间坦率沟通，澄清分歧，并致力于寻找双赢的解决方法。

专题三 有效化解人际冲突

一、确认自己的问题和需求

在与他人发生冲突时，沟通者先不要急着与对方争论，而是要先确定自己遇到的问题是什么。确定问题后，在与对方沟通时要平复心情，客观描述自己遇到的问题，不要采取情绪性或评价性的行为，从而减少对方的防卫反应。

二、与对方建立沟通约定

当沟通者明确自己遇到的问题后，可以试着请求对方和自己一起解决它。如果对方同意交谈，沟通者就可以更进一步；如果对方不同意交谈，说明当下不是谈论问题的最佳时机，应再找一个双方都合意的时间。

当与对方建立了沟通的约定后，对方便有了充分的时间，可以做好沟通的心理准备，调整好沟通的状态，从而减少对立情绪，这样做更容易使彼此之间的沟通顺畅，顺利解决问题，化解冲突。

三、说明自己的问题和需求

沟通者要把自己遇到的问题和需求尽可能地表达清楚，传递出完整又正确的信息。在说出问题和需求之后，沟通者还要确保对方能够准确理解所说的内容。因为在冲突情境下，对方可能会在压力的状态下误解沟通者的意思。

在确定对方知道自己的确切需求后，沟通者接下来还要确定对方的需求，要先观察，全身心地倾听对方话语当中的情绪和感受，并通过及时反馈加以确认，在此基础上去感受和体会对方有哪些需求，同时寻求满足这些需求的方法。

四、提供解决方案

当冲突双方了解了彼此的需求之后，下一步就需要找到一种能够满足彼此需求的方法，

也就是解决冲突的方案。这时提出请求是一种不错的方式。请求说得越清楚、具体，就越能够得到他人理性而积极的回应。

**归纳与
提高**

通过本单元的学习，我们了解了人际冲突的特性、影响人际冲突处理的因素和处理人际冲突的基本原则，掌握了处理人际冲突的5种常见方式，即逃避、退让、折衷、强制和合作，还掌握了有效化解人际冲突的方法，即确认自己的问题和需求，与对方建立沟通约定，说明自己的问题和需求，提供解决方案。

现实生活中存在着各种各样的人际冲突，这些冲突都可以通过非暴力沟通来化解。非暴力沟通由马歇尔·卢森堡博士提出，旨在通过建立联系，使人们能够理解并重视彼此的需要，然后一起寻求方法来满足双方的需要，使友爱互助成为现实。非暴力沟通适用于各个层面的交流和各种环境，如亲密关系、家庭、学校、组织机构、外交和商务谈判等任何性质的争论和冲突。

第七单元 获得职场认可的第一步——求职沟通	
教学内容	专题一、做好面试前的准备 专题二、面试过程中的沟通技巧 专题三、面试结束后应注意的问题
教学要求	【知识目标】 1. 了解面试前需要做好哪些准备工作 2. 掌握面试过程中的沟通技巧 3. 了解面试结束后的收尾工作 【素质培养目标】 1. 培养学生求职的能力 2. 培养学生自我推销的能力
教学重点	1. 撰写求职信、个人简历 2. 树立自我形象 3. 面试自我介绍与应答技巧
教学方法	讲授法、案例法
课时数	2 课时
教学内容	
<p>情景还原：如何应答是面试的关键</p> <p>请分析案例中的陈立行为什么没有收到用人单位的录用通知？在回答面试官的问题时，他回答的内容是否准确、适当？</p> <p>专题一 做好面试前的准备</p> <p>一、了解目标公司</p> <p>求职者在找工作前应对自己的人生目标、择业方向有清醒的认识，然后有针对性地搜集、整理并筛选招聘信息。求职者要“知己知彼”，在面试前尽可能多地了解用人单位。另外，了解招聘具体岗位对知识技能的要求也有利于求职者有针对性地展示自己的特长。</p> <p>求职者对用人单位的地址、业务范围、经营业绩、发展前景、企业文化、应聘岗位职责及所需的专业知识和技能等要有一个全面的了解。</p> <p>二、撰写求职信、个人简历</p> <p>1. 求职信</p> <p>求职信的撰写原则：要从招聘单位的角度出发组织内容，符合对方的阅读习惯；把核心要点写在前面，后面辅以事实和数据进行论证；简明扼要地表达自己的想法，避免使用术语和过于复杂的句子；不要出现语法和拼写错误；表达自己对用人单位的关注，强调如果自己是用人单位的一员，自己会如何发挥作用。</p> <p>2. 个人简历</p> <p>个人简历是展示自己的特点、获得面试机会的重要工具。求职者在制作个人简历时，</p>	

不仅要清楚简历的基本内容，还要掌握简历的撰写技巧。

(1) 个人简历的内容

个人简历的主要内容有个人基本信息、教育背景、工作经历、求职意向等。

(2) 个人简历的撰写技巧

- ①简历的版面要有条理性
- ②简历内容有针对性
- ③简历内容详略得当
- ④语言精练
- ⑤处理细节

三、树立自我形象

1. 服饰

面试时最好不穿名牌服装，不戴名贵饰品，在整体上给人以简洁、大方、庄重、得体的感觉就好。

(1) 男士着装

- ①西装
- ②衬衫
- ③皮鞋与袜子
- ④饰品

(2) 女士着装

- ①服饰
- ②鞋子
- ③饰品
- ④禁忌（忌西装套裙不合身、忌衣着不整、忌不穿衬裙）

2. 仪容

仪容能够展现一个人的气质及精神面貌，是树立自身形象的关键，美观、整洁、卫生、得体的仪容能够给面试官留下良好的印象。

- (1) 头发
- (2) 手
- (3) 面部
- (4) 体味

专题二 面试过程中的沟通技巧

一、应对面试的基本原则

- 1. 实事求是，突出重点
- 2. 条理清晰，主次分明
- 3. 有理有据，客观公正
- 4. 创新意识，推陈出新
- 5. 文明礼貌，观点鲜明

二、面试中语言表达的技巧

求职者在面试时口齿要清晰，语言要流利。语言表达要注意发音准确，吐字清晰；控

制谈话节奏，调整好语速。

求职者在面试时还要注意语气、语调的正确运用。尽量语气平和，语调恰当。

求职者在面试时不仅要语言表达清晰，还要适当地增加幽默的元素，使面试的氛围更加轻松、愉快，同时展示自己的优雅气质和从容风度。

三、面试中自我介绍的技巧

自我介绍既是打动面试官的重要途径，又是推荐自己的极好机会，因此求职者必须重视面试中的自我介绍环节。自我介绍的技巧主要包括以下几方面。

1. 自然大方，目光专注
2. 主题鲜明，重点突出
3. 陈述事实，直接有力
4. 留有余地，进退自如
5. 态度从容，自信坚定

四、面试中倾听的技巧

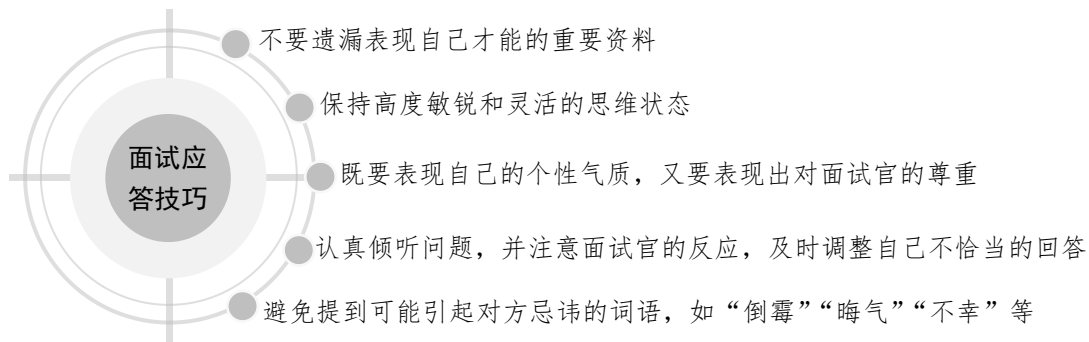
求职者只有通过专心致志地听，才能抓住问题的实质，更好地回答面试官的问题。倾听是一门学问，掌握倾听的技巧，有助于面试向正确的方向推进。

1. 保持倾听的最佳状态
2. 需要耐心、细心、专心

五、面试中应答的技巧

在求职面试的过程中，求职者要与面试官进行良性的双向沟通，因此要注意以应答为主、以问为辅的沟通技巧。

无论是规定性提问，还是自由性提问，求职者在面试中都应当注意以下应答技巧，如下图所示。



专题三 面试结束后应注意的问题

一、适时告辞、及时退出

1. 识别面试结束的信号
2. 致谢道别，及时退出

二、不要过早询问面试结果

1. 事后致谢，加深印象

2. 保持耐心，择机联系
3. 以平常心对待面试结果

三、面试成功做出回复

1. 依录用通知的有效性给予及时回复

- (1) 爽快答应
- (2) 需要时间考虑
- (3) 委婉拒绝

2. 问清楚有关工作的问题及入职需要的资料

对于录用通知中不清楚、不明确的地方，或者在面试中没有来得及问的问题，求职者可以借这个时机询问清楚，如工资、休假等，要全面了解。

求职者要问清楚入职时需要携带哪些资料，以免影响按时入职。

求职者除了对公司及入职部门的相关资料要有所了解外，还需要对入职流程有清晰的掌握，例如入职的具体时间、地点，入职对接人及其联系方式等。

归纳与提高

通过本单元的学习，我们了解了面试前需要做好哪些准备工作，掌握了面试过程中的沟通技巧，还了解了面试结束后应注意的问题等。

求职是进入职场的第一步，求职的核心是面试。求职者应当具备良好的专业素养，做好充分的面试准备，灵活运用面试中的沟通技巧，妥善处理面试结束后的事宜，努力争取，尽力而为，这样才有机会赢得面试官的认可，从而大大提高面试的成功率。

第八单元 职场中的平行沟通——与同事沟通	
教学内容	专题一、初识同事关系 专题二、与同事相处的原则与技巧 专题三、与同事沟通的策略
教学要求	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解同事关系的重要性、4 种不同类型的同事和影响同事关系的因素 2. 掌握与同事相处的基本原则与技巧，以及与不同类型同事相处的方法 3. 掌握与同事沟通的基本原则与技巧 <p>【素质培养目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 开拓学生处理职场人际关系的能力 2. 培养学生的沟通能力和适应能力
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 与同事相处的基本原则与技巧 2. 与同事沟通的基本原则与技巧
教学方法	讲授法、案例法
课时数	2 课时
教学内容	
<p>情景还原：“冤家”易结也易解</p> <p>请分析案例中由于刘琳的哪些做法使李彬故意和她作对？在职场上，职员应如何与同事相处？</p> <p>专题一 初识同事关系</p> <p>一、同事关系的重要性</p> <p>同事关系是职场立足的根本，同事关系的好坏直接影响个人的前程及事业发展。现代社会讲究团结协作，在同一个公司、同一个部门的所有工作人员，有着共同的利益，为了同一个目标而共同奋斗。同事关系越密切，目标越容易达成，如果失去同事的配合，自己就犹如一叶孤舟，难以远航。</p> <p>良好的同事关系可以使公司职员团结协作，和谐相处，共同发展，还可以使自身保持健康的心态、愉快的心情，为自身的成长和事业发展提供力量源泉，更好地激发出巨大的潜能，在工作中不断创造奇迹。</p> <p>二、四种不同类型的同事</p> <p>1. 竞争者</p> <p>竞争者勇于表达自己的意见，但对他人的意见置若罔闻，常以自我为中心。这类同事喜欢争强好胜，独断专行，表现欲很强，在各方面都喜欢占上风，强烈地想要超过身边的每个人。</p>	

2. 合作者

合作者既敢发表自己的意见，对别人的意见也能悉心听取，积极采纳，是理想的合作伙伴。这类同事富有想法，敢于表达，既乐于倾听，虚心接受别人的想法，又不会强加于人，对别人总是抱着肯定和鼓励的态度。

3. 顺应者

顺应者不敢表达自己的意见，对他人想法随声附和，没有主见。这类同事渴望所有职员可以和谐相处，害怕出现冲突，不爱出风头，性格淡薄，无论在什么环境和情况下，总是显得很不起眼。

4. 逃避者

逃避者既不表达自己的意见，又对他人的想法不感兴趣，是个“袖手旁观者”。这类同事对人、对事十分冷漠，在行动上往往我行我素，不顾及别人。

三、影响同事关系的因素

影响同事关系的因素可以分为外因和内因两种。外因是指工作环境、文化传统、道德规范和组织结构等个人力量几乎无法改变的因素。内因则是指通过个人的主观努力可以施加影响的因素，主要包括以下几个方面。

1. 思想观念
2. 个性特征
3. 自身能力
4. 行为方式
5. 职位竞争

专题二 与同事相处的原则与技巧

一、与同事相处的基本原则

职场人士与同事相处时，以维护企业利益、个人利益并保持团队和谐为出发点，应遵守以下原则。

1. 相互尊重
2. 平等待人
3. 换位思考
4. 积极主动
5. 律己宽人
6. 保持距离
7. 谨言慎行

二、与同事相处的技巧

1. 正式组织环境中与同事相处

在正式的组织环境中，与同事相处应“以工作为中心”，其特点一般是原则性较强，感情成分较少，有相应的规章制度加以规范制约。

- (1) 尽快适应新环境
- (2) 加强交流，主动帮助同事
- (3) 适时赞美同事
- (4) 以积极的心态面对竞争

(5) 以大局为重，互谅互让

2. 非正式组织环境中与同事相处

在非正式组织环境中，职员之间要互相来往，巩固友谊。下班之后或业余时间多走动，多接触，不仅可以联络感情，使彼此更加亲密，而且有助于工作时更和谐。

(1) 积极参与活动

(2) 适当回请

(3) 馈赠礼物

(4) 相互帮衬

三、与四种不同类型的同事相处的方法

1. 与竞争者相处

要分清他们是否心存恶意，是否故意为之。对于不是故意作对的，职员可以采取正面引导和侧面点拨的方法进行善意提醒，如果不能奏效，可以用事实说话。如果用确凿的事实还不能使竞争者信服，这时职员就要采取强硬一些的措施，以适当的方式进行适度地打击，让竞争者认清形势，而不是对其一味迁就。

2. 与合作者相处

和合作者一起工作不用有太多顾忌，重要的是坦诚相待，团结协作，认真倾听合作者的意见和想法，并启发自己的思路，踊跃发表自己的看法，依靠团队的力量群策群力，共同进步。

3. 与顺应者相处

在和顺应者相处时，要了解他们内心的真正想法，鼓励他们勇敢表达自己的意见，注意以下两点。

(1) 谦逊有礼

(2) 充分尊重

4. 与逃避者相处

在和逃避者相处时，不要指望三言两语就能和他们建立良好的关系，而是要有更多的耐心，循序渐进。职员与逃避者相处的方法有以下几种。

(1) 温暖关怀

(2) 诚挚邀请

(3) 找准兴趣

(4) 分享成绩

专题三 与同事沟通的策略

一、与同事沟通的基本原则

与同事沟通的基本原则有以下几点。

1. 明确目的

2. 善于倾听

3. 及时回应

4. 当面优先

5. 以和为贵

6. 坦率真诚

二、与同事沟通的技巧

同事既是合作者，又是潜在的竞争者，在这种微妙的人际关系中，职员必然会产生既渴望合作又警觉竞争的复杂心理。因此，职员与同事交流时要注意沟通的技巧。

1. 以大局为重，分享成绩
2. 尊重他人，主动交流
3. 正视矛盾，化解分歧
4. 掌握分寸，注意言谈
5. 乐于助人，懂得欣赏
6. 莫论人非，三思后行

归纳与提高

通过本单元的学习，我们了解了同事关系的重要性、4种不同类型的同事和影响同事关系的因素，掌握了与同事相处的基本原则与技巧，以及与不同类型同事相处的方法，还掌握了与同事沟通的基本原则与技巧等。

进入职场，处理好同事关系至关重要。同事之间既是合作者，又是潜在的竞争者，职员要想处理好这一微妙的人际关系，需要掌握与同事的沟通技能。适时有效地与同事进行沟通，既有助于营造和谐的工作氛围，也有利于各项工作的顺利开展。

第九单元 职场中的上行沟通——下属与上司沟通	
教学内容	专题一、与上司建立和谐关系 专题二、下属向上司汇报工作 专题三、下属向上司请示工作 专题四、下属与上司谈升职加薪
教学要求	【知识目标】 <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握下属与上司相处的基本原则与技巧 2. 掌握下属向上司汇报工作的基本原则，以及撰写书面汇报、口头汇报的技巧 3. 掌握下属向上司请示工作的技巧 4. 掌握下属与上司谈升职加薪的技巧 【素质培养目标】 <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生上行沟通的能力 2. 培养学生汇报、请示等职场中的工作能力
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 下属与上司相处的基本原则与技巧 2. 下属向上司汇报工作的基本原则，以及撰写书面汇报、口头汇报的技巧 3. 下属向上司请示工作的技巧
教学方法	讲授法、案例法
课时数	2 课时
教学内容	
<p>情景还原：主动汇报，一举两得</p> <p>请分析案例中莫晓菲和张佳颖的做法，谁既能引起上司的注意，又能不断地修正自己的方案，做到一举两得？请思考员工在工作中主动汇报应遵循哪些原则，掌握哪些技巧？</p> <p>专题一 与上司建立和谐关系</p> <p>一、全面了解上司</p> <p>要想与上司建立和谐的关系，赢得上司的认可和赞许，下属首先要全面了解上司，了解上司的价值观、性格、情绪、行为方式，以及沟通模式。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解上司的价值观 2. 了解上司的性格和情绪 3. 了解上司的行为方式（指挥性行为、支持性行为） 4. 了解上司的沟通模式（感性、理性） <p>二、下属与上司相处的基本原则</p> <p>下属在工作中除了遵循人与人相处的最基本原则以外，还要遵循一些其他原则。</p>	

1. 服从原则
2. 尊重原则
3. 主动沟通原则
4. 适度表现原则
5. 勇于担责原则

三、下属与上司相处的技巧

下属想与上司建立和谐的关系，愉快相处，就要掌握与上司相处的技巧，知道并规避与上司相处的忌讳。

1. 主动沟通，坦诚相待
2. 心怀仰慕，适度赞美
3. 尊重权威，管控情绪

下属与上司相处过程中，除了掌握以上技巧以外，还要了解并规避与上司相处的忌讳。

- 不苛求上司
- 不逃避责任
- 不抢上司风头

专题二 下属向上司汇报工作

一、向上司汇报工作的基本原则

在向上司汇报工作时，下属要遵循下列基本原则。

1. 时效原则
2. 主动原则
3. 实事求是原则
4. 精简扼要原则
5. 主次分明原则

二、撰写书面汇报的技巧

下属撰写书面汇报是一个学习实践的过程，应掌握以下技巧。

1. 明确主题，有的放矢
2. 重点突出，合理布局
3. 真实准确，实事求是
4. 注重细节，追求完美

三、做好口头汇报的技巧

下属做好口头汇报需要掌握以下技巧。

1. 做好准备，灵活应对（思想准备、资料准备、内容准备）
2. 逻辑清晰，层次分明
 - （1）分层次汇报
 - （2）价值描述
 - （3）汇报结果
 - （4）时间逻辑
3. 因人而异，把握时间

4. 用语准确，内容新颖

专题三 下属向上司请示工作

一、换位思考，请示更高效

1. 做出判断
2. 请示要点
 - (1) 请求上司给予工作上的指示
 - (2) 请求批准方案
 - (3) 请求批转对接
3. 选择时机
 - (1) 在工作的关键节点时请示
 - (2) 根据上司平日的工作选取恰当的时间

二、结论先行，观点更明了

下属在向上司请示工作时，应首先表明自己的观点，即请示工作的主题，然后阐述理由，最后再阐述支撑理由的事实和依据。

三、策划题目，请示更精准

下属向上司请示工作，在某种意义上是在给上司策划题目，题目的类型往往能反映出下属真实的能力水平。根据请示工作的层次由低到高，请示工作的出题类型依次有问答题、判断题和选择题。

1. 问答题
2. 判断题
3. 选择题

专题四 下属与上司谈升职加薪

一、与上司谈升职加薪的技巧

下属与上司提升职加薪时，要掌握一定的技巧。

1. 明确规则，掌握依据
2. 理由合理，促进双赢
3. 选择时机，趁热打铁
4. 表达忠诚，灵活变通

二、用积极的心态面对谈升职加薪的结果

无论下属能不能实现升职加薪的愿望，都要时刻保持空杯心态，不卑不亢。即使提出的升职加薪请求被上司通过了，下属也不要觉得自己劳苦功高，一切都是理所当然，更不能在同事中大肆声张，任何傲慢无礼之举都是不够谨慎的做法。下属要勇于归零，挑战自我，永不满足，随时重整自己拥有的知识和能力，创造新的优势，不能因为小有发展就放慢发展的速度。

如果升职加薪的请求遭到了上司的拒绝，下属也不要表现得太沮丧或太冲动，要坦然面对失败，有可能是自己的能力和经验还没有达到相应的水平，接下来要努力提升自身价值。

<p>归纳与 提高</p>	<p>通过本单元的学习，我们掌握了下属与上司相处的基本原则与技巧，下属向上司汇报工作的基本原则，撰写书面汇报、口头汇报的技巧，下属向上司请示工作的技巧，以及下属与上司谈升职加薪的技巧等。</p> <p>一个职场人士的发展不仅与自身的努力息息相关，还与公司的领导、同事对自己的认识与评价有密切的关系。因此，作为一名职场人士不仅要有专业技能，还要懂得职场中的沟通。掌握与上司相处的原则与技巧，学会汇报请示工作，才能轻松赢得上司的认可和赏识。</p>
-------------------	--

第十单元 职场中的下行沟通——上司与下属沟通	
教学内容	专题一、上司与下相处处的“3A”原则 专题二、上司向下属委派任务 专题三、上司表扬下属 专题四、上司批评下属
教学要求	【知识目标】 <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握上司与下相处处的“3A”原则：接受他人、赞同他人和赏识他人 2. 掌握上司向下属委派任务的基本原则、基本步骤和态度 3. 掌握上司表扬下属的基本原则和方式 4. 掌握上司批评下属的基本原则和方式 【素质培养目标】 <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生的领导意识 2. 培养学生的团队管理能力
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 上司与下相处处的“3A”原则 2. 上司向下属委派任务的基本原则、基本步骤 3. 上司表扬下属的基本原则和方式 4. 上司批评下属的基本原则和方式
教学方法	讲授法、案例法
课时数	2 课时
教学内容	
<p>情景还原：批评不是最好的方法</p> <p>请分析案例中的吴志远对待下属的做法存在哪些问题。上司应该如何更好地向下属委派任务？上司批评下属时应遵从的基本原则有哪些？采用的批评方式有哪些？</p> <p>专题一 上司与下相处处的“3A”原则</p> <p>一、接受他人</p> <p>接受（Accept）他人，是指作为领导者，上司要宽以待人，拥有宽阔的胸怀和包容意识。一方面，上司要发自内心地接纳自己的下属，不仅接纳和欣赏他们的优点，也要接纳他们的缺点，理解、体谅他们，多站在他们的角度思考问题；另一方面，上司要全面认识下属，下属工作的目的是为了获得薪酬和满足自己的精神需求。</p> <p>二、赞同他人</p> <p>赞同（Agree）他人包含两层含义，一是认同他人，二是赞美他人。不是每个下属完成的工作都能令上司满意，对于那些存在缺点的下属，上司也不要全面否定，而要先表示认</p>	

可，再指出其努力的方向。不论能力强弱、职位高低，下属都希望听到上司的赞美。赞美是人际关系中最有效的润滑剂，是上司与下属情感沟通的纽带。

三、赏识他人

赏识（Appreciate）比赞同具有更深刻的内涵，赞同是对下属过去行为的肯定，而赏识饱含着上司对下属人格、工作能力等各方面的信任，从而生发出对下属的无限期望，期望下属有更出色的表现，承担更具有挑战性的工作，负起更多的责任，这无疑会对下属产生极大的激励作用。

专题二 上司向下属委派任务

一、委派任务的基本原则

上司在向下属委派任务时，要注意以下基本原则。

1. 必要性原则

上司在向下属委派任务时要遵从必要性原则，分清事情的轻重缓急，合理委派工作。

2. 职权原则

作为上司，我们只要管好自己所在部门的事情就行了，不要超越自己的权限去委派任务，否则不仅会让下属左右为难，还会使管理出现混乱。

3. 表达原则

上司在向下属委派任务时，在语言表达方面要遵循清楚、完整、简明、自信的基本原则。

（1）清楚原则

（2）完整原则

（3）简明原则

（4）自信原则

4. 全程性原则

上司要对自己委派的任務全程负责，如果自己下达的任务指令太多，无法把每一项都记在脑子里，可以分条记录下来，以便自己及时地检查和监督各项任务；也可以制定一份管控表，把各项任务罗列出来，包括完成时间、完成标准等，上司和下属同时签字确认。

二、有效委派任务的基本步骤

有效委派任务的基本步骤如下。

1. 确定要委派的工作任务

2. 选定能够委派的人

3. 明确委派任务的要求

4. 提供完成任务的资源 and 权限

5. 制订委派任务的计划

6. 检查跟踪任务进展

7. 评价委派下属的表现

三、委派任务的态度

上司在向下属委派任务时，自己的态度非常重要，需要注意以下两个方面。

1. 改变观念，正确对待拒绝

2. 任务完成表示感谢

专题三 上司表扬下属

一、表扬下属的基本原则

表扬下属是调动下属工作积极性的有效方法之一，上司在表扬下属时要注意以下原则。

1. 即时性原则

上司表扬下属要趁热打铁，不能犹豫、拖延。

2. 真实性原则

上司在表扬下属时，应如实反映下属的优点和成绩，既不缩小，又不夸大。

3. 具体性原则

上司对下属的表扬内容应具体、明确。

4. 一致性原则

上司表扬下属要遵循一致性原则，既要口头表扬，又要有实际的行动。

二、选择得当的表扬方式

表扬下属是上司与下属的一种沟通，也要讲究技巧，只有选择得当的表扬方式才能达到想要的效果。

1. 当众表扬和个别表扬

2. 直接表扬和间接表扬

3. 就人表扬和就事表扬

4. 个人表扬和集体表扬

专题四 上司批评下属

一、批评下属的基本原则

批评是一种艺术，要想让下属心服口服地接受，又不对其造成伤害，上司就要遵循批评下属的基本原则。

1. 客观性原则

2. 差异性原则

3. 对事不对人原则

4. 控制情绪原则

二、使用铺垫句式进行批评

铺垫句式是一种为了突出后面的主要事物或事件，先对次要事物进行描述，然后引出后面重要内容的一种表现手法。在不得不批评下属的情况下，可以使用铺垫句式，既能表明上司的态度，又可以缓解下属受到的心理冲击。

三、批评方式要因人而异

1. 直接式批评

对于性格开朗、坦率直爽的下屬，上司要采用直接式批评。这种下屬知错能改，喜欢直来直去，不喜欢拐弯抹角。上司明确指出下屬的错误和缺点，他们便可以很快抓住要领。相反，上司过多地绕圈子，倒会使他们感到纳闷，产生误解，认为这是上司对自己不信任的表现。

2. 间接式批评

对于那些思维敏捷、一点就透而自尊心又较强的下属，上司应采取间接式批评。上司可采用提醒、暗示等含蓄的语言将错误和缺点稍稍点破，他们便会顺着上司的思路找到改正错误的办法。

3. 商讨式批评

对于脾气急躁、容易情绪化、易被言语激怒的下属，上司最好采用商讨式批评，在批评时平心静气，语言缓和，以商量、讨论问题的方式把批评的信息传达给下属。

4. 参照式批评

对于资历较浅、盲目性较高、自我认识能力差的下属，上司最好采用参照式批评，不要直接涉及下属的关键问题，而是运用对比方式，通过列举出参照对象来暗示所要批评的内容。

5. 表扬式批评

对于一些缺乏信心、自卑、感情脆弱的下属，上司最好采用表扬式批评，寓批评于表扬之中，以表扬为前奏引出批评，这样更容易被下属所接受。

6. 梯次式批评

对于那些极爱面子、自尊心强且错误较多的下属，上司最好采用梯次式批评，把批评分成若干层次、若干阶段来解决，通过逐步输出批评信息，有层次地进行批评，使犯有错误的下属有心理缓冲的余地，有认识提高的过程，从而逐步达成上司所期待的目标。

归纳与提高

通过本单元的学习，我们掌握了上司与下相处处的“3A”原则（即接受他人、赞同他人和赏识他人），上司向下属委派任务的基本原则、基本步骤和态度，上司表扬下属的基本原则和方式，上司批评下属的基本原则和方式等。

上司作为一个团队的领导，在团队管理中起着重要的作用。上司与下属的沟通应建立在尊重和理解下属的基础上，运用得体的语言及沟通技巧表扬、批评、委派任务，充分调动下属的工作积极性，激发下属的工作激情和干劲，从而打造出具有高绩效、高执行力、高责任感的优秀团队。

第十一单元 职场中的群体沟通——会议沟通	
教学内容	专题一、初识会议沟通 专题二、会议的准备与组织 专题三、成功推进会议的策略
教学要求	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握会议沟通的特点、类型、作用与要素 2. 掌握做好会议准备与组织工作的方法 3. 掌握成功推进会议的策略 <p>【素质培养目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生的策划能力 2. 培养学生的组织协调能力
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高效会议沟通的要素 2. 会议的准备与组织 3. 成功推进会议的策略
教学方法	讲授法、案例法
课时数	4 课时
教学内容	
<p>情景还原：开会</p> <p>请分析案例中的何健在会议组织上存在哪些问题，应该如何改进？怎样组织一场高效会议？会议组织者应掌握哪些主持控场技巧，选择哪种易于达成决策的方式？</p> <p>专题一 初识会议沟通</p> <p>一、会议沟通的特点</p> <p>会议沟通具有群体性、有效性、程序性和约束性的特点。另外，会议沟通还需要成本。因此，公司管理者在开会前要先研究召开会议的必要性，平衡会议的价值和成本，确定会议有必要、有意义时再组织召开。</p> <p>二、会议沟通的类型</p> <p>会议沟通根据目的及效果可以分为以下几种类型。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 传达型 2. 讨论型 3. 解决问题型 4. 常规型 	

三、会议沟通的作用

会议沟通有利于职场管理者掌握各方面的信息，也能拉近上下级之间的距离。会议沟通还能够解决与会者在观念及态度方面的问题，达到理清思路、凝聚人心、统一认识、制定规划的目的。

会议沟通的具体作用如下。

1. 有效沟通
2. 信息发布
3. 监督检查
4. 解决问题
5. 信息交流
6. 激励员工
7. 给予指导
8. 做出决策

四、高效会议沟通的要素

高效会议沟通是指会议组织者使会议达到预期目标，并在最短的时间收到会议成果，同时使与会者对会议感到满意。高效会议沟通必须具备以下3个要素。

1. 明确清晰的会议目标
2. 合适的会议主持人
3. 有充分准备的与会者

专题二 会议的准备与组织

一、设定会议目标

清晰而明确的目标是会议得以高效沟通的重要基础，会议目标主要有传递信息、解决问题、制订计划或方案，调整组织结构、进行权力及利益再分配等。

设定的会议目标应切合实际，也就是说会议目标必须具有可行性，能够实现，但不意味着会议目标要容易实现。

二、拟定会议议题

1. 议题的种类

议题的种类主要有会议主题、中心议题和动议。

- (1) 会议主题
- (2) 中心议题
- (3) 动议

2. 拟定议题的要求

会议议题要符合会议目标的要求，凡是与会议目标和主题无关或偏离的议题都应删掉；会议的议题要分清主次轻重，明确中心议题和次要议题，以保证与会者能够把主要精力集中于最重要的和最需要认真考虑的问题上；一次会议议题的数量要适当，避免议题过多导致会议冗长，会议效率下降，或每个议题都没有完全解决。如果需要讨论的议题确实较多，会议组织者可采取分段开会的办法解决；在拟定议题的同时，会议组织者还要准备与议题相关的背景资料，以便给与会者在讨论和决策时提供较为全面的参考。

三、确定与会人员

确定与会人员应遵循“少而精”的原则，与会议主题有关联的人员可以参加，但不要为了显示对某些人的尊重或盲目追求会议规模而让大量无关人员参加，以免浪费大家的时间。对与会人员的要求如下：

(1) 与会议的主题相关。包括与讨论的主题有直接关联的人、可以提供专业或独家信息的人、可以使会议讨论更有效率的人。

(2) 保证会议顺利进行。包括对会议起到协调作用的人、代表某个团体或群体利益的人等。

在会议召开之前，会议组织者还应明确会议当中与会者分别承担的角色。

1. 会议主席
2. 会议主持人
3. 会议记录人
4. 会议决议督办人
5. 会议计时人

四、确定会议时间

会议组织者确定会议时间时，应综合考虑以下几个方面。

1. 召开会议的时机和时间

(1) 召开会议的时机必须成熟，成熟后就要及时召开，这样既可确保会议达到预期效果，又不会延误工作。

(2) 科学拟定会议召开的时间。

(3) 会议召开时间应选择一天中最适合开会的时间段。

2. 合理安排会议的持续时间

(1) 会议组织者要明确会议的召开时长，避免会议拖沓。

(2) 会议组织者应该根据会议的内容及重要性合理地安排会议时长，一般一场会议的时长最好控制在 60 分钟以内。

(3) 如果会议时长超过一小时，最好适当地安排茶歇。

(4) 如果会期较长，就需要合理安排会议日程表。

五、选择会议地点

1. 会议地点的选择

(1) 会议选址

根据会议的性质类型选择适宜的城市区域。

- 研发会或研讨会。会议组织者要选择有利于沉思默想、激发灵感的相对安静的会议地点，例如，远离市区的度假村或农庄等。

- 培训会。会议组织者最好选择能够提供专业服务人员和专业设施的专业培训中心。

- 交易会、产品演示会或展示会。会议组织者要选择有展厅的场所。

- 企业年会或联席会。会议地点由与会者的意见而定，或根据会议规则，轮流在与会者所在的地方召开。

- 现场会、纪念会或庆祝会。会议组织者可以选择与会议议题密切相关的事件现场，通过现场观摩，使会议更具有教育意义或纪念意义。

- 表彰、奖励会议。这类会议的目的是为了对做出贡献的人员或单位进行表彰或奖励，所以会议地点要选择有一定档次、引人入胜的地方。

(2) 会议场所

选择会议场所的具体要求如下。

- 交通便利
- 设施齐全
- 避开干扰

2. 会议场所的布置

(1) 会场整体座位格局

会场整体座位格局是通过会场内桌椅的摆放形式呈现出来的，由会议的性质与会议的规模 and 需要所决定。

①小型会议如座谈会、交流会、协调会宜采用全围式，领导和与会者共同围坐在一起，不单独设立主席台。

②中大型会议的座位格局分礼堂（剧院）型、半围式和分散式。

(2) 会场环境布置

- ①温度、湿度室内温度、湿度
- ②桌椅、台布
- ③会标
- ④花卉

六、有序安排会议议程

会议议程是为使会议顺利召开所做的内容和程序工作，具体来说就是把会议的各项议题按照主次、轻重缓急等原则编排并确定下来。

会议议程的主要内容包括如下几个方面。

- 会议的目的或者目标。
- 会议的日期、时间和地点。
- 会议的组织方。
- 与会者名单。
- 与会者在会议中承担的任务。
- 会议要讨论的主要议题及时间分配。

会议组织者在安排会议议题时要考虑以下几个方面。

- 甄选会议议题
- 界定议题时间
- 确定议题数量

会议组织者在安排会议议程时，可以从以下四个角度来考虑。

1. 逻辑关系
2. 具体内容
3. 议题归类
4. 分歧性议题

专题三 成功推进会议的策略

一、选择合适的会议互动模式

会议互动模式主要包括以下几种类型。

1. 自由讨论

2. 分组讨论
3. 头脑风暴法
 - (1) 根据议题发表观点
 - (2) 记录观点，延迟评判
 - (3) 评估观点
4. 德尔菲法
 - (1) 设计并分发问卷
 - (2) 初步处理问卷
 - (3) 进行第二轮调查
 - (4) 进行第三轮调查
 - (5) 进行第四轮调查
 - (6) 分析整理回收的调查材料

二、营造积极的会议氛围

要想营造积极的会议氛围，会议领导者或组织者除了必须具备敏捷的思维能力、灵活的口头表达能力、高超的应变能力外，还必须充分利用会议环境，因地制宜，灵活安排，渲染气氛，调动与会者的积极情绪，让会议在活跃、愉快的氛围中进行。

1. 了解与会者的情绪
2. 鼓励与会者发言
3. 认真对待与会者的发言
4. 聚焦主题，掌控方向
5. 与会者听从指挥，积极配合

三、会议主持控场技巧

1. 会议开始的技巧
 - (1) 准时开始
 - (2) 宣布主题
 - (3) 开场白
2. 会议进行中的技巧
 - (1) 正确引导
 - (2) 控制情绪
 - (3) 鼓励轮流发言
 - (4) 形成决议
3. 会议结束时的技巧
 - (1) 通报会议成果
 - (2) 指出分歧
 - (3) 及时总结
 - (4) 表扬奖励
 - (5) 明确今后的工作方向

四、选择达成决策的方式

1. 权威决策

权威决策是指会议决议由最有权威的人做出，即由具有决策权和否决权的掌权者单方面做出决定。这种决策方式适用的场合：当组织授权团队领导人做最终决策并全权负责时。

不宜使用的场合：当团队领导人希望团队成员接纳并支持某项决策时。

2. 少数服从多数决策

少数服从多数决策是指会议决议由多数人表决同意即可通过提案，这种决策方式适用于时间有限，而决策结果不会对反对者造成消极影响的会议。

3. 共识决策

共识决策是指会议决议产生于所有成员都不同程度地支持某项提议，且每一位成员均有否决权。共识决策提供了一种反映所有成员想法的全面解决办法，能够提高成员实施决策的积极性，体现公正、平等的原则。

4. 无异议决策

无异议决策是指会议决议产生于所有成员对某项决策完全赞同时。当提案非常重要，要求所有成员达成完全一致时，团队应做出无异议决策。

五、应对会议上的突发情况

在会议上经常出现的对会议控制影响较大的情况有很多种，具体原因和预防措施及补救方法如表3所示。

表3 会议上经常出现的突发情况

突发情况	原因分析	预防措施	补救方法
发言离题	①与会者对会议目标或会议主题缺乏足够了解。 ②与会者过度关注某一问题，或为了满足自身在某些方面的迫切需求而离题	在开会前告知与会者此次会议的主题	①会议组织者要对会议主题有清晰的认识，能够及时辨别出离题的发言。 ②为没能告知与会者会议主题而表达歉意，并详细介绍会议主题。 ③向发言人提问他的发言和会议主题之间的关系，提醒发言人停止讨论离题内容，并注意对自己的措辞、语气、面部表情等方面的把握。 ④淡化离题内容
互相争论	①与会者对会议主题缺乏足够的认识。 ②与会者对会议中讨论的某个问题持有不同的观点。 ③借着会议的机会向对方表达心中的不满，甚至在会议上让对方难堪	①会前发放会议主题资料。 ②会前详细介绍会议主题	①当争论的内容在会议主题之外时，会议组织者要及时阻止争论者，并再次介绍会议主题。 ②当争论的内容在会议主题内时，可采用3种处理策略： • 向争论者强调对事不对人，将精力放在论点本身，而不是发泄情绪。 • 让未发言的与会者表达意见。 • 由会议主席表达观点
出现情绪变化	①会议时间延长。 ②与会者临时有需要处理的事务。 ③会议讨论的内容没有价值	①严格按会议议程进行。 ②确保讨论内容的必要性	①对于必须延长的会议，可以先暂时结束会议，让与会者休息后再继续。 ②通过转变节奏、分享一些有趣的故事等，以幽默的语言吸引与会者的注意力，提高他们的积极性。 ③由于突出状况而造成会议延时结束时，要及时通知与会者并表达真诚的歉意

少数人 垄断会议	①大部分与会者缺乏发言兴趣。 ②部分人表达欲望强烈，对会议主题有较高的兴趣。 ③少数人喜欢在公开场合自我表现	①会议前，鼓励与会者积极发言； ②要求所有与会者轮流发言	①运用表达技巧阻止垄断者继续发言。 ②适度控制那些喜欢表现自己或对会议主题有较高兴趣的与会者的发言时长。 ③适当安排那些喜欢垄断会议的人负责会议记录或会场服务等工作。 ④直接提出问题，调动其他与会者的积极性
会议主席 自己离题	①会议组织者未能准备足够的资料。 ②会议组织者未能及时认识到与会者的发言离题，从而导致自身的发言也偏离会议主题	①要做好充分的准备工作。 ②对会议主题有较高的敏感度	①让主持人、会议秘书等人随时监督自己的发言，在自己发言离题时能够及时提醒。 ②认识到自己的发言离题时，要立即向与会者真诚地道歉，并及时回到会议主题上
归纳与 提高	<p>通过本单元的学习，我们掌握了会议沟通的特点、类型、作用与要素，做好会议准备与组织工作的方法，以及成功推进会议的策略等。</p> <p>会议沟通是指为了设定的目标，把信息、思想或情感在个人或群体之间传递，并达成共同协议的过程。职场管理者在遇到问题时通常采用开会的形式，集思广益，群策群力，引导员工一起思考，共同讨论，最后确定解决方案。要想实现会议的价值，就必须保证会议沟通的质量和效率。</p>		

第十二单元 建立与维护良好的客户关系——与客户沟通

教学内容	专题一、初识客户沟通 专题二、客户沟通的策略 专题三、直播场景下的客户沟通
教学要求	<p>【知识目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解与客户沟通的内容、作用与途径，以及主客双方的沟通风格 2. 掌握与客户沟通的策略 3. 掌握直播场景下与客户沟通的技巧 <p>【素质培养目标】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培养学生的沟通能力 2. 培养学生解决问题的能力 3. 培养学生的销售能力
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主客双方的沟通风格 2. 与客户沟通的策略 3. 直播场景下与客户沟通的技巧
教学方法	讲授法、案例法
课时数	4 课时

教学内容

情景还原：巧妙演示，成功销售

案例中的张灿在与客户沟通的过程中，运用了哪些技巧说服客户，从而达到销售的目的？销售人员在与客户沟通时，如何进行针对性沟通？怎样更好地应对客户的异议？

专题一 初识客户沟通

一、客户沟通的内容和作用

1. 客户沟通的内容

客户沟通的内容主要体现在 5 个方面，如表 4 所示。

表 4 客户沟通的内容

客户沟通的内容	解释
信息沟通	企业把产品或服务的信息传递给客户，也包括客户将其需求或者要求的信息反馈给企业
情感沟通	企业主动采取相关措施，加强与客户的情感交流，加深客户对企业的感情依恋所采取的行动
理念沟通	企业把其宗旨、理念介绍给客户，并使客户认同和接受所采取的行动
意见沟通	企业主动向客户征求意见，或者客户主动将对企业的意见或投诉反馈给企业的行动
政策沟通	企业把有关的政策向客户传达和宣传所采取的行动

2. 客户沟通的作用

客户沟通的作用主要体现在以下两个方面。

- (1) 客户沟通是实现客户满意的基础
- (2) 客户沟通是维护客户关系的基础

二、客户沟通的途径

企业与客户沟通的途径有多种，主要包括面对面沟通、举办活动、通信工具、广告、公关宣传、产品包装等。

1. 面对面沟通
2. 举办活动
3. 通信工具
4. 广告
5. 公关宣传
6. 产品包装

三、主客双方的沟通风格

若想通过有效沟通提升销售绩效，销售人员有必要了解自己的沟通风格和客户的沟通风格，这是改善和提高沟通技巧的第一步。

沟通风格销售人员与客户的沟通方法如表 5 所示。

表 5 不同沟通风格销售人员与客户的沟通方法

客户 销售	驾驭型	表现型	平易型	分析型
驾驭型	实现与客户确定沟通目标,为客户得出独立的结论与决策提供心理空间和自由	导入情感,放宽时间限制,给予客户考虑的时间,给予对方激励和机会,使对方能充分表现自己	充分表现对客户及其家人的关心,适当放慢交易的速度,并为客户实现目标提供具体而实在的建议和支持	给客户充分的数据和事实,尤其要有书面资料,并给出充足的时间让客户对资料做出评估,但可以协助客户设定最后期限并帮助他们做出决策
表现型	不要情绪化,要用实在的结果支持自己的热情,表现出专业化,尽量客户做出选择	不要过于讲究说话技巧,可以导入程序和规范	适度放慢沟通节奏,降低音量和音调,多花时间与客户建立良好的人际关系,鼓励客户多提建议,参加群体活动	注重事实和细节,利用权威的力量和专业化的数据来支持自己的观点
平易型	倾听客户需求,提供事实性结论,让客户根据提出的建议做出决策	积极进取,提出自己的独到见解,并公开赞赏客户的成就和进取精神	需要坚定与坚持	要讲究数据与事实,不能仅仅依靠情感来维持客户关系,而是通

				过职业化的技术水平与自信心赢得认可
分析型	将各种事实用不同的方式表达出来,力求简洁明了,并让客户做出决策	在非正式的场所进行交流,坦诚相见,满足客户的认同感和交友需要,从而达成交易	表示出对客户的兴趣,利用自己的推理和数据分析特长,帮助客户获得更多预算与资金,助其实现目标	让客户知道设立最后期限的重要性,以免因为过于追求完美而错失良机

专题二 客户沟通的策略

一、换位思考，以诚相待

销售人员与客户沟通时，重点是要真正站在客户的角度看问题，想问题，而不是一味地说好听的话来恭维对方。真正站在客户的立场为他着想，更容易赢得客户的认可和青睐。

运用换位思考与客户沟通时，需要注意以下几点。

- 要对客户进行分类，并找准客户的利益点。
- 要对自己产品的功能、特性非常清楚，最好能准备几个真实的、确凿的案例。
- 始终站在客户的立场上，跟着客户的感觉走。

二、分析客户特点，进行针对性沟通

不同的客户具有不同的需求，从而产生不同的购买行为。销售人员要仔细分析客户特点，针对不同的客户采取不同的交流方式。

根据客户的性格特点，客户可以分为以下 5 种类型。

1. 犹豫型
2. 理智型
3. 表达型
4. 沉默型
5. 挑剔型

三、应对客户的异议

销售人员应对客户的异议时，无论是何种异议，一般都可以参考下面的步骤，让客户感受到销售人员的理解和支持，进而赢得客户的赞赏和信任。

1. 倾听客户的异议
2. 理解客户的感受
3. 适当地进行提问
4. 进行产品演示
5. 询问价格、付款方式

四、妥善处理客户投诉

处理客户投诉一般可以按以下步骤进行。

1. 诚恳回应并致歉

2. 确认并分析问题
3. 提出解决方案
4. 尽快处理问题
5. 总结经验教训

专题三 直播场景下的客户沟通

一、直播的特点

直播具有以下特点。

1. 信息的实时发布
2. 实时互动
3. 满足个性化需求
4. 保证体验
5. 群体认同感强

二、提升直播话术感染力的技巧

要想提升直播话术的感染力，主播可以采用以下技巧。

1. 语言要口语化
2. 灵活运用话术
3. 合理地进行情绪表达
4. 保持适当的语速和语调

三、做好直播互动的技巧

1. 直播开场的互动技巧

主播要热情地欢迎每一位进入直播间的观众，尽可能说出观众的昵称，让观众觉得自己受到了尊重，然后向观众进行自我介绍，同时引导观众关注自己。如果观众关注主播成为“粉丝”，主播可以在弹幕上看到提示，这时主播就要向“粉丝”表示感谢，这也是尊重“粉丝”的一种方式。

如果直播间有抢红包、“秒杀”等活动，主播要引导“粉丝”去分享。主播还可以通过刷透直播商品进行预热，热情地与“粉丝”互动，引导“粉丝”选择喜欢的商品款式。用回复口令的方式互动可以很快在评论区形成“刷屏”之势，快速调动直播间的氛围。

2. 直播进行时的互动技巧

在直播过程中，主播可以使用以下技巧进行互动。

- (1) 回答“粉丝”问题
- (2) 抽奖
- (3) 向“粉丝”提问

3. 直播结束时的互动技巧

直播结束时，主播仍要对“粉丝”表示感谢，同时为下次直播预热，预告下次直播的时间点和主题，可适当埋一些伏笔。除此之外，主播可以再引导一波关注，因为这时还会有一些观众赶着直播场尾进来，或者观众忘记关注主播，主播可提醒他们赶紧关注一下。

归纳与提高

通过本单元的学习，我们了解了与客户沟通的内容、作用与途径，以及主客双方的沟通风格，掌握了与客户沟通的策略，以及直播场景下与客户沟通的技巧等。

	<p>企业保持与客户的沟通，是为了随时掌握客户的现状，同时通过沟通来激励客户，提高他们购买产品的积极性。企业与客户的沟通是一种双向沟通，企业不仅要向客户传递产品信息、销售政策等信息，还要注重收集客户的反馈意见。</p>
--	---