

‘成功智囊’讲坛系列之一

事半功倍的沟通功夫



范文瑁博士主讲
27/06/2011

沟通的意义

客观： 传达信息
收集信息



主观： 关系互动
达到目的



客观：信息的沟通

叙述性 。 扼要清楚



What? 什么事



Who? 人物



How? 如何



When? 时间



Where? 地点

主观：感情互动 -》人
 达到目的 -》事

-》让对方feeling good -》 positive

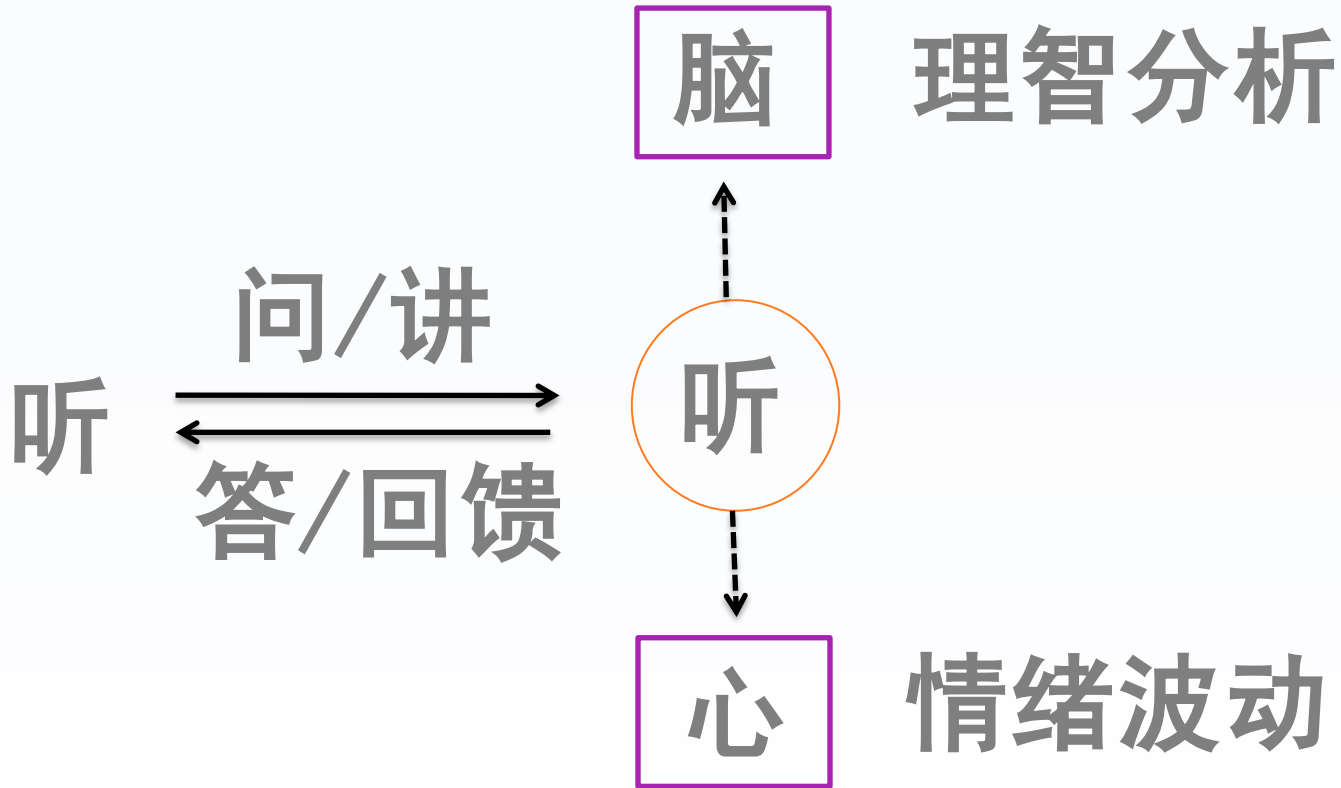
例子：说明会

会前：收集资料，知己知彼
会中：色香味俱全的说明会
会后：检讨，跟进

出色的说明会如Fine Dining

Starter	开胃菜	引起兴趣
Soup	汤	学到知识
Main Course	主菜	重点出击
Dessert	甜点	好处甜头
Refreshment	茶点	缔结时间

沟通程序



主

客

视觉：观察颜色
听觉：聆听信息与心声
嗅觉：氛围（火药味）
味觉：（酸味）
感觉：（第六感）

好看
好听
好闻
好味
Feeling Good

千万不要只顾讲你自己想讲的话，而不理别人的想法及感受。



讲别人爱听的话！

赞美： 最美丽的语言

尊重： 视线， 名字

兴趣： 投其所好

新鲜： 满足好奇心

相关： 他关心的话题



心谈的功夫：

屋子： 住在哪里？
家有什么人？



孩子： 有几个孩子？
哪里读书？



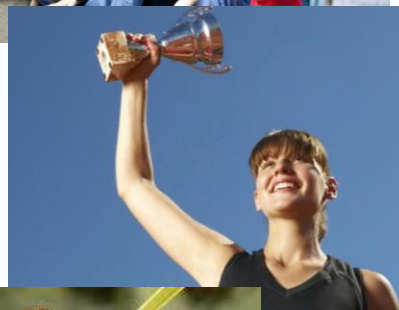
位子： 哪里工作？
工作满意吗？



圈子：参加什么团体？
休闲节目？



面子：最光荣的成就？
如何做到？



厨子：好吃的介绍？



关子：故事的片段？



发问的功夫：

- 用问题了解他的需要
 - 有常去美容院洗脸吗？
 - 上一回为了什么去检验身体？
 - 会不会感觉钱不够用？
- 用问题引起他的注意
 - 在场有一个人五年后会年收入百万，想知道他是谁吗？

- 用问题引发他心中的渴望
 - 有一种产品，用了3个月后会年轻十年，想要免费体验吗？
- 用问题令他思考他从未想过的事情
 - 有没有想过为什么男人喜欢看漂亮的女人？

- **用问题帮他解决问题**
 - 如何钱不够用，是不是应该开拓第二条生财之道？
- **用问题帮他做选择**
 - 你是星期六还是星期天有空？

谢谢！