

# 提高沟通能力的工作计划和目标 如何提高销售技巧和沟通能力

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 提高沟通能力的工作计划和目标 如何提高销售技巧和沟通能力篇一

想要做好销售，良好的人际沟通是非常重要的。沟通能力的高或低，将决定人际交往的结果，所以，销售人员一定要时刻锻炼这项能力。

急吼吼地整天催客户上量上量再上量，而不考虑要使客户销售上量我们应该为客户做哪些工作。我曾见到过一个分公司经理将客户算错账多付的货款上交了公司，而公司非但不立即劝其退回客户多付的货款，还通报表扬这一行为，称这是维护了公司利益。现在这个企业已经到了奄奄一息的地步，我不知道他们最终有没有明白什么是公司的利益。

蜻蜓点水般地走访市场，形式主义，走走过场，用花言巧语和沟通技巧构成陷阱，诱骗客户就范，获得利益后暗暗窃喜。这种销售层次较常见，一般都是一开始很好，但兔子尾巴长不了，因为通过长期的交往客户最终会看透这种虚伪面目，并采取控制措施，销售就难免出现危机。

销售人员所谓的销售技巧没有了，有的只是帮助客户成功的诚心与行动，始终坚持从客户的利益出发，为客户着想，帮助客户获得利益，同时不忘公司利益，专业、敬业、正直，

赢得了客户发自内心的敬重，这种销售层次即使短期内销售出现困难，客户也不会弃公司而去，甚至会牺牲自己的利益帮助企业，与公司一起共度难关。

销售工作做了多年，交了众多真心朋友，很多客户在没有利益关系的情况下至今还和我们保持着紧密的联系，我知道，这不是什么销售技巧在起作用，而是我们真心为客户着想的结果。然而在市场越来越激烈的今天，很多企业甚至专业培训公司在进行销售人员销售技巧培训时的主题就是“如何把梳子卖给和尚”，以能拥有将梳子卖给和尚的技巧为荣，其结果必然误导销售人员。无独有偶，今年春节后，一个在it行业做销售经理的朋友告诉我，回公司上班的第一件事就是组织销售人员学习赵本山，学赵本山什么？学赵本山在春节联欢晚会上“卖拐、卖轮椅”的“大忽悠”本领，让大家将这一技能运用到实际销售工作中去。我非常郑重地告诉他，这样做不仅害了销售人员，最终也会害了企业，不诚心为客户着想，将客户视为斗智的对象，无论其销售技巧有多专业，沟通能力有多强，最终总会失败。把别人当傻瓜的人，自己才是真正的傻瓜！

当然，我们也不是说销售技巧无用或销售技巧有害，关键是我们怎么用，如果我们总是琢磨着如何将梳子卖给和尚，将拐杖与轮椅卖给健全人，并以此而沾沾自喜，无论是对公司还是对个人，必将留下无穷隐患。如果我们能做到智慧、正直、专业、自律，忘掉所谓的销售技巧，时刻想着客户与公司的利益，始终能站在客户的角度去换位思考，无论是你的公司还是你个人，都将会顺风顺水。

## **提高沟通能力的工作计划和目标 如何提高销售技巧和沟通能力篇二**

“沟通能力在人的各种能力排位中应居首位。”甘永祥说，人们在工作中免不了与人打交道，出色的沟通能力可以让工作事

半功倍。

曾有美国心理学家做过这样一项测试：两人一组，一个人连续说3分钟，另外一个人只许听，不许发声，更不许插话，可以有身体语言，之后换过来。结束以后每人轮流先谈一谈听到对方说了些什么，然后由对方谈一谈听者描述的所听到的信息是不是自己想表达的。

测试结果显示，有90%的人存在一般沟通信息的丢失现象，有75%的人存在重要沟通信息的丢失现象，35%的听者和说者之间对沟通的信息有严重分歧。

甘永祥表示，倾听能让对方感到你对他的尊重，这对建立良好的人际关系非常重要，这也会让你在社会交往与社会生活中，左右逢源，游刃有余。

“一个人若具有良好的协调沟通能力，那么你擅长的事也会得到其他人的拥护和欣赏，你不会的有人教你帮你。”甘永祥表示，要具备良好的沟通能力，还应掌握因人而异的沟通技巧。

甘永祥介绍，尤其是在职场中，与上级沟通，要学会尊重但不依赖，办事主动但不越位，要善于“推功揽过”，与上级保持适当的距离，敢于且善于提出反对意见。与下级沟通，则要学会多担当少批责，多指导少领导，把握好不同角色，做个可亲可敬的上司。而与平级沟通，要学会不争强好胜，善于示弱，善于消除误解，学会欣赏理解，同时也要学会拒绝无理请求。

甘永祥认为，沟通从某种意义上讲，是双方心理相互接纳，心灵相通的一个过程。

“能打开别人心锁的钥匙不是别的，正是你那颗真诚的心。”甘永祥说，同时也必须了解沟通对象，能做到知心、读心，要找准对方的弱点，沟通手法要温暖适当，做到“进退可据，留有余地”。

就如何提高沟通能力的问题,甘永祥建议,在沟通中,要善于运用文字、语言、肢体语言等形式,来提高信息传达的能力。同时,在对方表述观点时,要及时予以反馈,例如“嗯”、“是的”、“对”、“是这样啊”等等,最好能在沟通时找准时机巧妙地提出自己的问题。

## 提高沟通能力的工作计划和目标 如何提高销售技巧和沟通能力篇三

如何提高沟通能力所谓提高沟通能力,无非是两方面:一是提高理解别人的能力,二是增加别人理解自己的可能性。那么究竟怎样才能提高自己的沟通能力呢?心理学家经过研究,提出了一个提高沟通能力的一般程序。

这一步非常简单。闭上眼睛想一想,你都在哪些情境中与人沟通,比如学校、家庭、工作单位、聚会以及日常的各种与人打交道的情境。再想一想,你都需要与哪些人沟通,比如朋友、父母、同学、配偶、亲戚、领导、邻居、陌生人等等。开列清单的目的是使自己清楚自己的沟通范围和对象,以便全面地提高自己的沟通能力。

在这一步里,问自己如下问题:对哪些情境的沟通感到愉快?对哪些情境的沟通感到有心理压力?最愿意与谁保持沟通?最不喜欢与谁沟通?是否经常与多数人保持愉快的沟通?是否常感到自己的意思没有说清楚?是否常误解别人,事后才发觉自己错了?是否与朋友保持经常性联系?是否经常懒得给人写信或打电话?……客观、认真地回答上述问题,有助于了解自己在哪些情境中、与哪些人的沟通状况较为理想,在哪些情境中、与哪些人的沟通需要着力改善。

在这一步中,主要问自己如下三个问题:通常情况下,自己是主动与别人沟通还是被动沟通?在与别人沟通时,自己的注意力是否集中?在表达自己的意图时,信息是否充分?主

动沟通者与被动沟通者的沟通状况往往有明显差异。研究表明，主动沟通者更容易与别人建立并维持广泛的人际关系，更可能在人际交往中获得成功。沟通时保持高度的注意力，有助于了解对方的心理状态，并能够较好地根据反馈来调节自己的沟通过程。没有人喜欢自己的谈话对象总是左顾右盼、心不在焉。在表达自己的意图时，一定要注意使自己被人充分理解。沟通时的言语、动作等信息如果不充分，则不能明确地表达自己的意思；如果信息过多，出现冗余，也会引起信息接受方的不舒服。最常见的例子就是，你一不小心踩了别人的脚，那么一对不起就足以表达你的歉意，如果你还继续说：“我实在不是有意的，别人挤了我一下，我又不知怎的就站不稳了……”这样罗嗦反倒令人反感。因此，信息充分而又无冗余是最佳的沟通方式。

通过前几个步骤，你一定能够发现自己在哪些方面存在不足，从而确定在哪些方面重点改进。比如，沟通范围狭窄，则需要扩大沟通范围；忽略了与友人的联系，则需写信、打电话；沟通主动性不够，则需要积极主动地与人沟通等等。把这些制成一个循序渐进的沟通计划，然后把自己的计划付诸行动，体现在具体的生活小事中。比如，觉得自己的沟通范围狭窄，主动性不够，你可以规定自己每周与两个素不相识的人打招呼，具体如问路，说说天气等。不必害羞，没有人会取笑你的主动，相反，对方可能还会在欣赏你的勇气呢！在制订和执行计划时，要注意小步子的原则，即不要对自己提出太高的要求，以免实现不了，反而挫伤自己的积极性。小要求实现并巩固之后，再对自己提出更高的要求。

这一步至关重要。一旦监督不力，可能就会功亏一篑。最好是自己对自己进行监督，比如用日记、图表记载自己的发展状况，并评价与分析自己的感受。计划的执行需要信心，要坚信自己能够成功。

记住：一个人能够做的，比他已经做的和相信自己能够做的要多得多。

## 提高沟通能力的工作计划和目标 如何提高销售技巧和沟通能力篇四

1在开始谈话前想象你要的结果。就是在谈话之前预想一个你想要的结果，在谈话的时候要时刻提醒自己自己的预想，这样有助于你在谈话中集中注意力，实现自己的预想，达到谈话的目的。

2问深思熟虑的问题以求真正理解对方的观点。交谈的过程中切忌问一些没水平的问题，交谈之前先想好要问什么，怎么问合适，要努力去理解别人的想法，真正的理解别人的观点，这样问出来的问题才更加的有水准。

3积极倾听对方想法。积极倾听有两个好处：第一，每个人都愿意被别人倾听，如果你积极认真的倾听别人的想法，能给别人留下较好的印象。第二，积极地倾听可以使你更加明确的了解对方的想法。

4保持真诚放松的语气。谈话时候要真诚，这个自不必多说。谈话的气氛也相当的重要，谈话的时候要尽可能的用放松，轻松的语气，使谈话在一种愉悦的环境下进行。

5注意肢体语言。肢体语言在谈话的过程中也是非常重要的，有时候一个简单的肢体语言就传达着你真实的想法，适当的应用你的肢体语言能够活跃你们交谈的气氛。

6为突出主题问题提供具体例子。在叫他拿过程中，对于一些问题的不同看法，举例子是个不错的方法。

7对话结尾要积极。在结束对话的时候，要用愉悦的结尾，为今后你们之间进一步的交流做铺垫。

## 提高沟通能力的工作计划和目标 如何提高销售技巧和沟通能力篇五

就是学会认真听对方讲话，克制自己\*嘴讲话的欲念，不以个人的价值观念来评断对方的叙述。除此之外，听的过程中还要学会沉默，学会贯注，学会设身处地体验说话者的内心感受，做出由衷的同感反应。而且，要避免注意力不集中，机械听取的状态，要让\*自己的思维和对方讲话的节奏同步，并积极思考，积极提出问题，使沟通得以有效和继续。

### （二）学会贯注：

就是全神贯注地聆听对方的讲话，认真观察其细微的情绪与体态的变化，并做出积极的响应。贯注还要求有效运用言语与体语来表达对说话者的关注与理解，以使其感到他讲的每一句话，表露的每一情感都受到了重视。其中言语的表示包括“嗯”、“噢”、“是的”、“我明白了”等伴语，而体语表包括点头、注视、面部表情变化及一定的沉默等，以加深对方对自己的信任。要避免那种“注意力集中在自身，别人说别人的，我做我自己”的现象，既不尊重别人，也不能有效地观察对方，使沟通的效率降低。

### （三）学会沉默：

就是在沟通中注意给对方一个情感独处与反省的机会。沉默的运用也通常需要体语的配合，如点头、注视表情变化等。但沉默运用不当就会成为对抗\*的沉默，使得对方对自己的表述缺乏信任，产生沟通和交流的消极反应。对此，要善加区别，灵活应对。要避免对沉默不耐烦的表现，避免一出现沉默就急于找话题，急于给别人提建议，或者表情尴尬，不知道沟通该如何进行的状态。

### （四）学会同感：

就是准确把握说话者的情感体验，帮助对方将淤积已久的情绪烦恼倾吐出来，以给对方带来极大的精神解脱。“情感对焦”要求人们在言语沟通中，主动捕捉对说话者的情绪表露，多讲“你感觉如何？”“你一定感觉很气愤（开心）”之类的话语，使对方能够尽吐心声。要避免在对方宣泄情绪中急于安慰对方，就像好多人经常说的那样“好了，好了，不要再哭了”，或者对他人的情绪没有任何同感共情，只是一味做理\*分析，这样的沟通很难达到善解人意。

#### （五）学会反馈：

就是在对话中主动提问，积极思考，以令对方充分感到你的专注和投入，也确保你能准确无误地理解对方的讲话内容。所以，“及时反馈”会推动你在对话中不断提问，并通过不同说法来明确对方的意思。另外，在反馈时，需要在说话中尽量采用探讨商量的口吻，而非指令建议的口气，不强加个人的信念和价值观，以让对方充分享有思考与自决的权利。平时，要培养自己的表达能力，要把自己的想法正确无误地表达出来，避免出现理解了但表述不清的现象。

#### （六）学会总结：

就是在对话中不断做小结，以澄清要点，概括中心，使人感觉彼此的沟通交流卓有成效。“不断总结”会推动你在对话中回顾讲过的内容，并以此来有效调整双方沟通的内容，并确保对话双方都充分理解对方在讲什么。而且，不断总结可以避免出现听说随意、频繁跑题、时间无效浪费的现象。

#### （七）学会少做批评：

就是要摆脱对话中的“救世主情结”。有的人在说话中，很容易一上来就说教对方。那样做常会使对方感到恼火和失望，因为你尚未给对方倾诉的机会，也没有了解到他的烦恼和苦衷，就急于指教对方，那很容易陷入主观武断、好为人师的



沟通陷阱。因此，在沟通中，要注意换位思考，说话留有情面，并不要自我感觉太好，招人反感。

#### （八）学会开放对话：

就是指在对话中做到“三多三少”，多探讨，少建议，多提问，少评论，多启发，少批评。它要求人在说话中多提“你怎么感受？”“你有什么想法？”之类的开放式问题，少说“你一定感受很差？”“你怎么会这么想？！”之类的封闭型话语，以使整个对话都是在平等基础上进行的。

#### （九）给足面子：

就是在说话时要避免使用尖\*、刻薄和讽刺的语言，要从关心对方、尊重对方的出发点讲话，避免制造尴尬或者让尴尬延续。不需要每时每刻都急于展现自己的才华，有时装傻就是给别人制造台阶下，通常这样别人会对你保持尊敬。当然，前提是在通常情况下。如果遇到故意刁难你的人，则没有必要给他面子，但也不要试图让别人丢面子，以防自己得不偿失。

#### （十）换位思维：

就是在沟通中尽量设身处地，替对方着想，以尽可能与对方“思想聚焦，情感并轨”。这就要求沟通的双方做到“听之有心，言之中肯”，一方在听对方叙述时，全心投入并适时地做出反馈，不断达到心灵上的“和声”，以让对方充分感受到对他的尊重和理解。

总之，有效沟通是打开心灵之门的钥匙，善解人意是化解矛盾冲突的关键。沟通管理是每个人成长的必修课，也是每个人情商开发的积累。

## 提高沟通能力的工作计划和目标 如何提高销售技巧和沟通能力篇六

沟通早已不再局限于口头的交流，而变成人与人之间联系的有效方式。沟通过程中存在着许多干扰和扭曲信息传递的因素，在传达的过程中信息的内容和含义经常会被误解。理解了这种微妙的差别，会使你更加意识到自我提高的需要。

当信息被传达时，大多数人会因为怕达不到社会的期望值而羞于表达他们的想法。人们常常在谈话中倾向于保留自己的想法。有效的沟通的最主要的目的就是能在特定的环境中表达出自己的想法。

每一个谈话者都认为，吸引听众的完美方式就是与其保持眼神的交流。谈话时看着对方的眼睛，往往会将其摇摆不定的注意力吸引到交谈中。如果你想提高你的沟通技巧，想吸引住你的听众的注意力，记得说话时直视他的眼睛。眼神的交流能使谈话者的注意力无形之中集中起来。如果没有眼神的交流，言语交际甚至是完全无用的。

肢体语言的表达本身并不需要口头语言。它可以通过个人的特殊动作习惯、表情和肢体行为来完成沟通。有效的沟通需要口头交流与肢体语言的完美配合，从而在听众身上达到惊人的效果。要传达给定的信息，丰富的姿势、生动的表情加上肢体语言是极好的传达途径。面无表情的表达只会导致听众的厌倦，反之多变的表情会得到很好的效果。想提高自己的交际技巧，你应该多观察别人的说话方式。多和自己对话，对着镜子练习自己的肢体语言，找出自己的缺点并加以改正。

沟通不是单向的过程。倾听与说话一样重要。事实上，大多数交际专家都认为，理想的沟通者听要比说的多。倾诉能缓解人际关系的烦恼，这听起来令人振奋，但有时候仅仅倾听就能获得成功。它不仅能丰富你的交际经验，还能让你在其他人身上获得更多的共鸣。

一些人的发音总是使倾听者很费解。在沟通中这是非常重要的，我们应加以重视。清晰的发音会使信息的传达更加有效。这不仅需要深入了解口语发音，更需要努力改善语音缺陷。

演讲时，演讲者必须发音标准才能达到预期的效果。很多时候，因为糟糕的发音，即使演讲家也会遭遇听众的笑场。错误的发音往往会因此而造成所要传达的信息被曲解。如果你的发音需要改进，不要羞于寻求帮助。我们需要纠正我们的发音以保证沟通的有效性。

沟通的技巧包括时时更新你的词汇量。很多时候在公众场合由于用词不当，最后只有直面尴尬。这正如盖房子不打好地基只会导致房屋的倒塌。学习新的词汇是提高你沟通技巧的宝贵方法。它不仅能提高你的口头表达能力，还可以帮助你更好的交流。一气呵成的叙述能帮助你成功的表达自己的想法，并有效吸引倾听者的注意力。

人类是优秀的竞争者。我们在生活中与他人竞争，并在这个过程中学习新事物。要提高我们的交际技巧，最好的途径是向别人学习。只有通过观察他人你才有机会学到一些有用的东西。观察其他的谈话者会使你学到别人的优点。寻找具有良好沟通能力的同伴并密切观察他们。模仿他们的说话方式和习惯。随着时间的推移，你不但能像他们一样擅长交际，而且还能形成自己的独特风格。

自学书籍是提高特定技能的完美指南。交际专家把他们的经验转化为文字，帮助幸运的人们学习沟通的技巧。在大量可供选择的书籍中，我们可以模仿书中提到的这些方法来提高自己的交际技巧。这些循序渐进的指示能在很短的时间内，帮助我们深刻理解沟通的理念并提升我们的沟通能力。

策略一：倾听。

在倾听时要避免打断对方说话，等到对方停止发言时，再发

表达自己的意见。

在倾听过程中，要发出“嗯……”“是……”之类的声音，表示认同对方。

而更佳的方法是不断地让对方发言，愈保持倾听，愈增进沟通的效果。

在沟通过程中，80%是倾听，其余20%是说话，而在20%的说话中，问问题又占了80%，以问问题而言，越简单明确越好，答案非是即否，并以自在的态度和缓和的语调表达，那么一般人的接受程度都极高。

策略二：沟通中不要指出对方的错误，即使对方是错误的。

因此，不妨让与你沟通的对方不失立场，同时也可以让他以另一种角度来衡量事情，而由他自己决定什么是好是坏。提醒您，因为凡事无所谓对错，只是适不适合你而已，沟通的道理也是这样的。

策略三：表达不同意见时，用“很赞同……同时……”的模式。

如果并不赞同对方的想法，但还是要仔细倾听他话中的真正意思。

若要表达不同的意见，我绝不会说：“你这样说是没错，但我认为……”我会说：“我很感激你的意见，我觉得这样非常好；同时，我有另一种看法，来互相研究一下，到底什么方法对彼此都好……”“我赞同你的观点，同时……”我不说“可是……”“但是……”，因为这两个词句会中断沟通的桥梁。

重点是：顶尖沟通者都有方法能“进入别人的频道”，让别

人喜欢他，从而博得信任，表达的意见也易被对方采纳。如果你想要在处理人际关系的时候能得心应手，想要自己说话变得有气场，点击文章底部“阅读原文”，报名参加培训班，让自己可以更好地提高人际沟通能力！

策略四：妥善运用沟通三大要素。

人与人面对面沟通时的三大要素是文字、声音及肢体语言。经过行为科学家60年来的研究，面对面沟通时，三大要素影响力的比率是文字7%，声音38%，肢体语言55%。

一般人常强调话的内容，却忽略了声音和肢体语言的重要性。

其实，沟通便是要达到一致性以及进入别人的频道，亦即你的声音和肢体语言，要让对方感觉到你所讲和所想十分一致，否则，对方将无法接收到正确讯息。

因此，在沟通时应不断发现内容、声音、肢体动作的一致性。

## **提高沟通能力的工作计划和目标 如何提高销售技巧和沟通能力篇七**

与人交流要求我们巧妙地听和说，而不是无所顾忌地谈话。而与那些充满畏惧的人、怒火中烧的人、或是遭受挫折的人交流就更难了，因为在这种情绪的控制下，我们会更加束手无策。但无论是在家里或是工作中，不要对自己在沟通上的障碍感到绝望或是放弃！下面是小编为大家收集关于怎样提高有效沟通能力，欢迎借鉴参考。

沟通是人与人之间进行信息交流的必要手段，每一个人都离不开沟通。如果您是一名销售人员，需要推销您的产品，就要与客户进行有效的沟通；如果您是一名中层管理者，为了更好的做好上传下达，也需要进行良好的沟通；如果您是公司的

客服人员，良好的沟通是您处理客户关系的关键武器。不谈工作，在生活中，父母同样需要和孩子进行有效的沟通，才能更有助于孩子的成长；夫妻之间也需要良好的沟通，才能增进彼此的感情；另外，婆媳关系，朋友关系等等都需要良好的沟通。

当然，沟通是一门学问、一门艺术，良好的沟通技巧能让您与对方产生很好的共情，让您得到您想要的信息，增进双方的了解，让双方在心情舒畅中达成共识。但在沟通中，我们应该注意到一点：沟通不是简单的你+我=你+我，即在沟通中，如果双方没有共鸣，你说你的，我说我的，其结果必然是不欢而散的。

有些人无论在生活中，还是工作中，人际关系都处理得非常和谐，就是因为他们掌握了有效的沟通技巧。关于有效沟通，有很多研究和分析的资料。

2、你不必知道所有的答案。说“我不知道”也是很好的。如果你想知道什么就说出来，然后说出你的想法。或者你愿意与对方一起找出问题的答案。

3、从心理学角度，沟通中包括意识和潜意识层面，而且意识只占1%，潜意识占99%。有效的沟通必然是在潜意识层面的，有感情的，真诚的沟通。

4、沟通中的“身份确认”，针对不同的沟通对象，如上司，同事，下属，朋友，亲人等，即使是相同的沟通内容，也要采取不同的声音和行为姿态。

5、沟通中的肯定，即肯定对方的内容，不仅仅说一些敷衍的话。这可以通过重复对方沟通中的关键词，甚至能把对方的关键词语经过自己语言的修饰后，回馈给对方。这会让对方觉得他的沟通得到您的认可与肯定。

6、即使对方看上去是在对你发脾气，也不要与他还击。别人的情绪或是反应很可能和你一样是由于畏惧或是受到挫败而造成的。做一个深呼吸，然后静静数到10，让对方尽情发泄情绪，直至他愿意说出他真正在想的是什么。

7、大多数的人，包括你自己，都会以自我为中心。这也不是件坏事，这使得我们可以保护自己。不要假设谁会知道你的私心，把对你来说是最重要的事说出来，也问问别人什么对他们来说是最重要的，这会给你们沟通打下良好的基础。

8、沟通中的“先跟后带”，无论是职业咨询，心理辅导还是一般的合作，都可以使用这种技巧。“先跟后带”是指，即使是您的观点和对方的观点是相对的，在沟通中也应该先让对方感觉到您是认可的、理解的，然后再通过语言和内容的诱导抛出您的观点。

9、记住改变会给人以压力。用你的热情影响你的雇员，他们就不会改变和失控。在这个混乱的世界里，这可以使我们平庸的生活变得更温馨。所以如果你在某人的周围，或者你需要他为你做什么，尽可能地告诉他你在什么时候需要什么帮助。如果可能的话，告诉他你也想帮助他。

10、沟通中的聆听，聆听不是简单的听就可以了，需要您把对方沟通的内容、意思把握全面，这才能使自己在回馈给对方内容上，与对方的真实想法一致。例如，有很多人属于视觉型的人，在沟通中有时会不等对方把话说完，就急于表达自己的想法，结果有可能无法达到深层次的共情。

11、对事实或感受做正面反应，不要有抵触情绪。例如说：“多告诉我一些你所关心的事”或是“我了解你的失落”总比说：“喂，我正在工作”或“这不是我份内的事”（这很容易激怒对方）要好。掌握好每一次的交流机会，因为很多时候你可能因为小小的心不在焉而导致你与别人距离的疏远。

12、从沟通组成看，一般包括三个方面：沟通的内容，即文字；沟通的语调和语速，即声音；沟通中的行为姿态，即肢体语言。这三者的比例为文字占7%，声音占48%，行为姿态占55%。同样的文字，在不同的声音和行为下，表现出的效果是截然不同。所以有效的沟通应该是更好的融合好这三者。

13、如果没人问你，就不要指指点点。明知道说出来会对某人有好处的事但又不能说，真是会令人挠头。用婉转的表达方式，像“有可能是……”或“我也遇到过这种相似的状况，如果怎样怎样就可以帮助解决，你要是认为有用的话，我愿意与你分享更多我的经验。”以上这些总比你说“你应该怎么怎么样”好得多。

14、思维活跃，精力集中。我们看问题的角度总是从自己出发，或是根据环境给出我们的经验。很多被认为是成功的人们，包括那些职业运动员、文人墨客，他们都有积极正面的思想。问问你自己，“这个东西好在哪？”或“从这里我能学到什么？”来保持积极的状态。别忘了要采取不同的减压方法来使你的工作更愉快。

15、提高你的听力技巧。好多人认为他们的听力很好，但事实是大多数的人根本就没听-他们只是说，然后想下一步该说什么。倾听意味着提出好的问题，排除杂念，比如：下一步该说什么、下一个该见谁、外面怎么了之类的。如果有人话里带刺，经常是因为他的心里隐藏着恐惧，他们想要你做的只是真实、友好的交谈。

如果您的人际关系处理不好，您的同事朋友不喜欢与您沟通，或您不能很好的表达自己的观点，相信您在运用上述技巧后，您的沟通会更有效。



# 提高沟通能力的工作计划和目标 如何提高销售技巧和沟通能力篇八

为进一步贯彻《纲要》所提出的：“幼儿园应与家庭、社区密切合作，与小学相互衔接，综合利用各种教育资源，共同为幼儿的发展创造良好的条件”这一精神，进一步树立“服务第一、质量至上”的观念，本着尊重、平等、合作的原则，争取家长的理解、支持和主动参与，家园共同努力办好abc幼儿园。

## 二、工作目标：

- 1、努力营造家园合力的教育环境，提高亲子关系、师生关系、家园关系
- 2、结合本园家长的实际，找准切入点，提高家长对幼儿园工作的参与度，丰富活动内容与参与方式，办好家长学校。
- 3、增强对家庭、社会的服务功能，明确服务意识，扩大服务范围，提高服务水平。

## 三、具体措施：

1、环境是育人的首要条件，营造家园合力的育人环境更是幼儿健康成长的前提。本学期，首先，我们将继续把家长工作作为幼儿园工作的重要组成部分，高度重视，建立健全各项家长工作制度，期初有目标有计划，学期末有总结，并将家长工作列入教师考核的重要内容，真正使家长工作做到规范化、制度化、经常化。第二，要把家长和教师作为共同促进幼儿发展的主体来看待。在共同教育幼儿的问题上，双方要互相尊重、互相信任、平等合作，真诚沟通，同心同德完成育儿的使命。第三，在家园沟通问题上，教师要切实树立为家长服务的思想，把家长作为平等的合作伙伴，真心实意做家长的朋友，家园齐心协力共同为幼儿的健康成长努力。

2、注重家长工作的实效性。家长工作必须讲求实效，不搞形式主义，目前，家园合作虽有不小的成果。但还有许多的地方要加强要提高。表现在家长直接参与教学不够，尤其体现在深入到幼儿园教育过程的深层不够，教育观念有待更新，教育行为需要转变，本学期，将充分利用家长学校、家长园地、家长开放日、班级博客等方式，切实提高家长工作的实效性。

3、善于做个别家长工作。由于环境和教育不同，孩子发展状况各不相同，家长的素质、教养水平也差异，因此教师做家长工作，帮助家长提高教育水平也要“因人而异”，根据家长不同的性格、不同的素质，采用不同措施。同时教师要具有敏锐的洞察力，能透过幼儿的情感、态度、言行，察觉到家长在教育上的问题，有针对性地开展个别交谈，继续做好家访工作，做好家访记录，特别是新生的家长工作。

4、发挥家委会的桥梁作用。要充分发挥家长委员会作用，使其真正成为幼儿园与家长间的纽带，增强教育合力。家委会成员应积极参与幼儿园管理，了解幼儿园教育计划和要求，同时反映家长对幼儿园的意见和要求，沟通协调家园关系，配合园方做好期末家长评议工作，召集家长对幼儿园的保育、教育、伙食、保健以及教师的教态与水平等方面进行全面评价，并将评议情况转达给幼儿园，以便改进工作，提高教育质量。

5、开辟家园合作的有效途径。办好家长学校，根据家长和教学需求，开办识讲座，技能培训，调查问卷、亲子互动，小小亲子运动会，联欢会。尤其是家长开放日活动，使家长通过观摩可以从中具体了解幼儿园教育工作的内容、形式、方法可亲眼看到自己孩子在各方面的表现，得知孩子的发展水平及与伙伴交往的状况，特别是可看到自己的孩子在与同龄幼儿相比较中显示出的优势与不足，从而有助于家长深入了解孩子，与教师合作有针对性地教育孩子。同时，家长在观摩与参与活动的过程中，还可以观察到教师教养态度、教

养方法、技能。但是，对家长的参与活动，教师要作必要的引导，告诉家长活动看什么，怎么看。比如要着重看孩子的主动性、积极性与创造性，看孩子怎样与同伴相处，看孩子在原有基础上的发展，从而学会对孩子的正确评价。

6、充分发挥家教园地作用。本学期我们将重视各种宣传工作，拓展原有家教园地版面，鼓励教师根据班级、家长以及教学的需要设计新颖的家长教园地，形式多样，突出新意，增加互动内容，办出特色和品位。其中“互动内容”主要是根据班级幼儿实际情况提出各种家庭教育热点问题，再有针对性地吸引家长积极参与讨论，并将好的文章张贴在联系栏中，实现家长教育家长的目的。

7、网上交流。随着社会的发展，科技的进步，电脑已走进千家万户，上网具有信息量大，获取知识便捷、效率高、速度快的特点，因此网上学习、交流、沟通已成为人们获取知识、提高素质的有效手段。我园各班已在网上开通了博客，这样可以让更多的人了解幼儿园，同时家长通过在网上查阅关于幼儿园的信息或在网上与幼儿园进行交流。极大的拓展了交流空间。

8、不断完善教师家长工作的考评方法，将教师的家长工作纳入考核的重要内容以《幼儿园教师月份工作考核细则》为标准，我们将从要求教师家长工作的量化、质化和内涵化，对教师和班级家长工作采取园长室考核、自我评价和听取家长意见相结合的数量考核和质量考核相结合的方法，全面衡量教师家长工作的内涵。