**講師：李思恩 時數：7小時**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **單元名稱** | **課 程 大 綱** | **時數** | **教學手法** |
| **掌握目標、 達成共識** | * + - * **談出共識的對策** 藉由案例討論演練，讓學員學習由理解對方立場出發。再試著應對不同的溝通對象，避免衝突，有效達成共識。       * **理解對方在意的要點** 藉由實際案例，學習分析與判斷對方在意的需求，找出共同點，作為說服對方的籌碼。       * **目標、底線與最佳替代方案** 介紹談判中的最佳替代方案(BATNA)與底線的劃定，練習談判目標的設定。 | 3hrs. | 討論：沙灘愛情故事  演練：面對釘子戶  演練：紅藍對抗 |
| **影響他人的技巧** | * **有效溝通的四個步驟** 介紹有效影響他人的注意、了解、接受、行動等四步驟，配合影片分析，找出各步驟的實用技巧。 * **影響他人的策略** 從三種影響他人的策略，討論增加本身影響力的方法。 * **掌握對方的風格偏好** 介紹心理學大師卡爾・榮格提出的四種不同風格的性格特徵偏向(分析型/行動型/直觀型/人際型)，學習判斷並掌握對方的風格。 * **不同風格的說服方法** 藉由實際案例的討論，找出面對不同風格對象的說服技巧以及和諧溝通的方法。 | 3hrs. | 討論：迴旋標  演練：不同風格對應 |
| **讓談判繼續成功** | * + - * **避免衝突和諧溝通的技巧** 透過四種風格形態的優缺點的充分闡釋和現場舉例探討，讓學員善於觀察和檢視不同風格之間的應對模式。       * **維繫好關係的ABC談判架構** 講述ABC（目標、影響、氛圍）溝通方式的運用，對於前面所學的溝通技巧整理運用。 | 1hr. | 討論：小華與阿明 |