

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

FBOOK
弗布克培训游戏经典系列

沟通 能力培训 游戏经典

全琳琛 编著

细分 **9** 大沟通维度
精选 **100** 个培训游戏

- ◆ 细分能力**维度**
- ◆ 细化游戏**步骤**
- ◆ 提供知识**帮助**

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克培训游戏经典系列

沟通能力培训游戏经典

全琳琛 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通能力培训游戏经典 / 全琳琛编著. —北京: 人民邮电出版社, 2009.6
(弗布克培训游戏经典系列)
ISBN 978-7-115-20756-2

I. 沟… II. 全… III. 企业管理—职工培训 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 053492 号

内 容 提 要

本书以提升沟通能力为核心, 通过游戏的形式将沟通分为情商提升、沟通氛围、沟通方式、表达能力、倾听能力、发问能力、反馈能力、沟通技巧和人际沟通 9 项内容进行训练, 提供了 100 个经典培训游戏。

为了便于培训师有针对性地选择游戏并达到拿来即用的效果, 本书对每个游戏的目标和程序都进行了详细说明。每个游戏后还提供了相关知识, 供读者参考。

本书适合企业培训师、企业教练、企业管理者、高校教师以及培训咨询机构使用。

弗布克培训游戏经典系列 沟通能力培训游戏经典

◆ 编 著 全琳琛

责任编辑 张亚捷

执行编辑 刘 盈

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 13.5

2009 年 6 月第 1 版

字数: 94 千字

2009 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-20756-2/F

定 价: 27.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

弗布克培训游戏经典系列序

弗布克培训游戏经典系列的编写原则是：一个核心，一个目的。一个核心就是以提升读者能力为核心，一个目的就是以拿来即用为目的。通过这两个目标的达成，使得企业培训师、企业教练、高校教师在培训、演讲、授课、会议中能够更好、更方便地选择和使用游戏，从而达到理想的讲授效果。

为了方便讲授人员选择和使用游戏，以更加切合自己的讲课内容，我们从宏观内容体系和微观游戏结构上都进行了相应的改善，以方便读者查阅和使用。

从内容体系上，我们首先选择5种能力，然后细分能力维度，而后细化游戏步骤，最后提供知识帮助。

选择5种能力。选择执行、沟通、团队建设、问题解决、创新共5种能力，因为具备这5种能力在任何组织中都是非常重要的，也是需要不断提高的。

细分能力维度。将每一种能力细分为7~10个维度，从不同的角度诠释这种能力，方便讲授者根据细分的能力子项准确地对应自己的讲授内容。

细化游戏步骤。将每一个游戏的步骤都进行了细化，制作成步骤图的形式，更加方便读者使用。

提供知识帮助。从讲授和课件的角度，把相关知识附在了每个游戏的后面，便于讲授者索引相关知识、拓展知识面、定位知识点、进行相关评论和读者自学。

从游戏结构上，我们将游戏分为游戏提示、游戏内容两个部分，并对部分游戏给出了相关的问题和答案。

那么，如何使用本套系列丛书呢？

如果你是一位企业培训师，本套丛书可以作为你选用培训游戏的工具书，随时可以根据内容查询相关游戏，而且内容切合度较高。

如果你是一位高校管理类专业教师，本套丛书可以作为你备课和挑选课堂训练游戏的首选参考书。

如果你是一位企业管理者，你可以从本套丛书中挑选相关游戏，有目的、有计划地提高员工的各种能力。

如果你是一位自学者，本套丛书的游戏和相关内容能够帮助你提高执行、沟通、团队建设、问题解决和创新5大能力。

弗布克案例故事中心致力于培训案例、培训故事、培训游戏的研发和撰写工作，希望我们的努力能够在某种程度上帮助读者提高各种工作能力，也希望读者在使用本书的过程中，能给我们提出宝贵的意见，以便我们在修订时能够改进和提高。

前 言

沟通能力是人与人交往时所必需的能力。在应对各种关系时，每个人都需要掌握一定的沟通策略和沟通技巧。本书的编写旨在帮助员工提升沟通能力。

本书将沟通能力细化为情商提升、沟通氛围、沟通方式、表达能力、倾听能力、发问能力、反馈能力、沟通技巧和人际沟通9个维度，通过游戏的形式表现出来。

1. 情商提升游戏

旨在训练和提升员工在情感、意志以及情绪智力等方面的品质及能力。

2. 沟通氛围游戏

旨在提升员工在与客户、同事或其他人士沟通时营造和谐氛围的能力。

3. 沟通方式游戏

旨在提升员工在不同情境下对沟通方式的合理选择和综合运用能力。

4. 表达能力游戏

旨在提升员工在信息组织与传递过程中运用语言和非语言信息的能力。

5. 倾听能力游戏

旨在提升员工信息接收与信息加工的能力以及对接收方式选择的能力。

6. 发问能力游戏

旨在提升员工筛选和确认信息，以及选择提问方式和提问语言的能力。

7. 反馈能力游戏

旨在提升员工对所接收的信息的理解程度，以及选择确认方式的能力。

8. 沟通技巧游戏

旨在提升员工与他人进行沟通时准确选用方法和有效运用技巧的能力。

9. 人际沟通游戏

旨在提升员工在人际交往过程中选择沟通方式及运用沟通技巧的能力。

在本书编写的过程中，魏大庆、姜曦负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，崔竹青、郝文艺参与编写了本书的第一、二章，高飞参与编写了本书的第三、四章，沈冬霞、肖书民参与编写了本书的第五章，徐彦君、娄元娥参与编写了本书的第六章，金宏森、王刚参与编写了本书的第七章，杜良毓、王淑燕参与编写了本书的第八、九章，全书由全琳琛统撰定稿。

弗布克管理职位工作手册系列

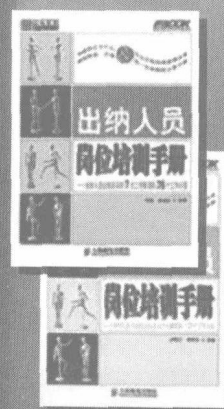
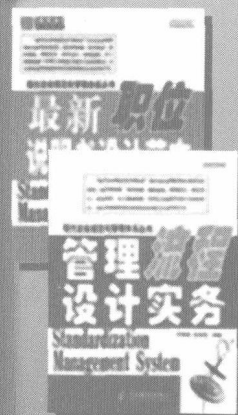
书名	书号	定价/元
《酒店管理职位工作手册》	15312	32.00
《企划管理职位工作手册》	14384	35.00
《招商管理工作手册》	14562	35.00
《产品管理职位工作手册》	14383	35.00
《项目管理职位工作手册》	13431	35.00
《客户服务管理职位工作手册》	14045	36.00
《物流管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19130	45.00
《物业管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19147	45.00
《行政管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	18579	45.00
《生产管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19133	49.00
《质量管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19131	45.00
《财务管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	18774	45.00
《市场营销管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19146	54.00
《人力资源管理职位工作手册》(第2版,附光盘)	19125	49.00

现代企业规范化管理体系丛书

书名	书号	定价/元
《最新职位说明书设计范本》	13860	39.00
《管理流程设计实务》	13010	25.00
《组织结构与职位设计实务》	12656	26.00
《目标分解与绩效考核设计实务》	14561	35.00
《岗位评价与薪酬体系设计实务》	13490	25.00

弗布克岗位培训手册系列

书名	书号	定价/元
《秘书人员岗位培训手册》	15150	36.00
《采购人员岗位培训手册》	19264	36.00
《出纳人员岗位培训手册》	15415	26.00
《导购人员岗位培训手册》	13858	29.80
《促销人员岗位培训手册》	13855	28.00
《收银人员岗位培训手册》	14391	25.00
《销售人员岗位培训手册》	15761	30.00
《物业人员岗位培训手册》		
《物流人员岗位培训手册》	18669	40.00
《仓库管理人员岗位培训手册》	15901	29.80
《家政服务人员岗位培训手册》	15418	30.00



弗布克人力资源管理操作实务系列

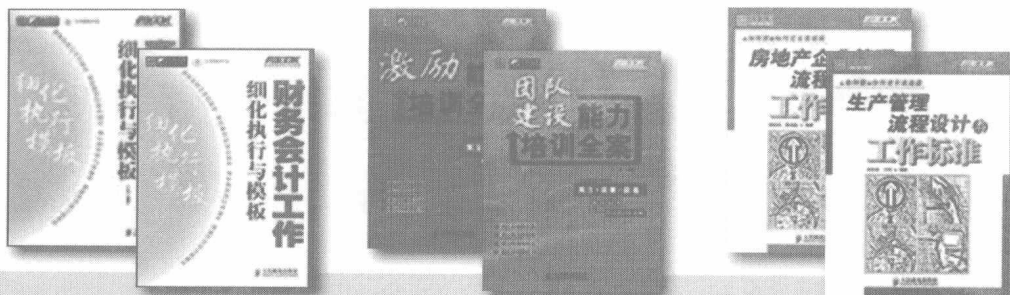
书名	书号	定价/元
《员工胜任素质模型大全》	20640	49.00
《员工手册编写实务》	16302	39.80
《培训管理实务手册》	16082	35.00
《人员测评实务手册》	16259	39.80
《薪酬体系设计实务手册》	16677	29.00
《招聘与录用管理实务手册》	14400	29.80
《绩效目标与考核实务手册》	16429	33.00
《工作分析与职位说明书编写实务手册》	16008	32.00
《绩效考核量化管理大全》	17535	98.00
《人力资源管理操作大全》	17490	79.00

弗布克1+1管理工具箱系列

书名	书号	定价/元
《生产部规范化管理工具箱》(附光盘)	16411	39.80
《财务部规范化管理工具箱》(附光盘)	16488	38.00
《行政部规范化管理工具箱》(附光盘)	16433	39.80
《采购部规范化管理工具箱》(附光盘)	17075	35.00
《仓储部规范化管理工具箱》(附光盘)	17188	35.00
《物流公司规范化管理工具箱》(附光盘)	16434	39.00
《物业公司规范化管理工具箱》(附光盘)	16515	39.80
《市场营销部规范化管理工具箱》(附光盘)	16461	39.80
《人力资源部规范化管理工具箱》(附光盘)	16431	39.90
《质量管理部规范化管理工具箱》(附光盘)	16487	38.00
《产品管理部规范化管理工具箱》(附光盘)	16543	38.00
《商场超市规范化管理工具箱》(附光盘)	17367	49.00
《客户服务部规范化管理工具箱》(附光盘)	16432	35.00
《酒店宾馆规范化管理工具箱》(附光盘)	17223	48.00

弗布克企业规范化管理操作范本系列

书名	书号	定价/元
《酒店规范化管理操作范本》	16057	39.80
《医院规范化管理操作范本》	17135	35.00
《旅行社规范化管理操作范本》	16756	35.00
《会展公司规范化管理操作范本》	16992	38.00
《零售企业规范化管理操作范本》	16164	37.00
《电力企业规范化管理操作范本》	16790	35.00
《印刷企业规范化管理操作范本》	16978	35.00
《物业公司规范化管理操作范本》	16757	38.00
《物流公司规范化管理操作范本》	16310	35.00
《销售企业规范化管理操作范本》	13847	38.00
《广告公司规范化管理操作范本》	15818	35.00
《装饰公司规范化管理操作范本》	16979	35.00
《公关公司规范化管理操作范本》	16990	35.00
《房地产企业规范化管理操作范本》	14381	38.00
《家具制造企业规范化管理操作范本》	15819	38.00
《生产制造企业规范化管理操作范本》	16637	39.90
《服装制造企业规范化管理操作范本》	16801	39.00



弗布克细化执行与模板系列

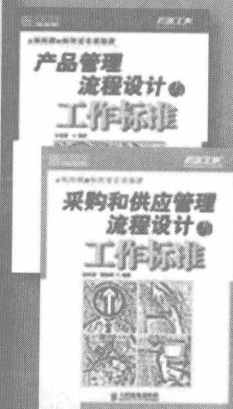
书名	书号	定价/元
《物流管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17624	53.00
《生产管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17544	47.00
《质量管理工作的细化执行与模板》(附光盘)	17630	42.00
《物业管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17642	43.00
《营销管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17669	55.00
《酒店管理工作的细化执行与模板》(附光盘)	17631	58.00
《财务会计工作细化执行与模板》(附光盘)	17670	50.00
《人力资源管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17608	53.00
《行政管理工作的细化执行与模板》(附光盘)	17592	53.00
《客户服务管理工作细化执行与模板》(附光盘)	17667	35.00

弗布克培训寓言故事游戏全案系列

书名	书号	定价/元
《教练能力培训全案》	18918	34.00
《领导能力培训全案》	18307	39.80
《创新能力培训全案》	18480	35.00
《激励能力培训全案》	18303	32.00
《沟通能力培训全案》	18310	32.00
《执行能力培训全案》	18629	37.00
《用人能力培训全案》	18980	38.00
《问题解决能力培训全案》	19145	33.00
《团队建设能力培训全案》	18328	34.00
《绩效管理培训全案》	18875	29.80

弗布克管理流程与工作标准系列

书名	书号	定价/元
《生产管理流程设计与工作标准》	14378	38.00
《房地产企业管理流程设计与工作标准》	16258	38.00
《采购和供应管理流程设计与工作标准》	16652	34.00
《产品管理流程设计与工作标准》	16755	29.80
《酒店管理流程设计与工作标准》	16308	32.00
《质量管理流程设计与工作标准》	16823	29.00
《项目管理流程设计与工作标准》	17068	45.00
《旅行社管理流程设计与工作标准》	17243	34.00
《物流管理流程设计与工作标准》	15821	30.00
《人力资源管理流程设计与工作标准》	15335	36.00
《市场营销管理流程设计与工作标准》	14854	34.00
《通用管理流程设计与工作标准》	14841	35.00
《财务管理流程设计与工作标准》	15879	39.80
《行政管理流程设计与工作标准》	16083	32.00
《物业管理流程设计与工作标准》	16179	35.00
《客户关系管理流程设计与工作标准》	16636	35.00



弗布克精细化管理全案系列

书名	书号	定价/元
《工厂精细化管理全案》(附光盘)		
《市场营销精细化管理全案》(附光盘)	19010-9	95.00
《生产现场精细化管理全案》(附光盘)		
《财务会计精细化管理全案》(附光盘)	19621-7	95.00
《酒店服务精细化管理全案》(附光盘)	20438-7	99.00
《企业内控精细化管理全案》(附光盘)	19715-3	75.00
《房地产企业精细化管理全案》(附光盘)	18544-0	85.00
《成本费用控制精细化管理全案》(附光盘)		

弗布克部门绩效考核系列

书名	书号	定价/元
《行政部岗位绩效考核与实施细则》	19292-9	33.00
《项目部岗位绩效考核与实施细则》		
《生产部岗位绩效考核与实施细则》	19293-6	39.80
《采购部岗位绩效考核与实施细则》	19351-3	34.00
《财务部岗位绩效考核与实施细则》	19350-6	38.00
《客服部岗位绩效考核与实施细则》	19349-0	33.00
《销售部岗位绩效考核与实施细则》	19158-8	34.00
《市场部岗位绩效考核与实施细则》	19302-5	29.00
《质量管理部岗位绩效考核与实施细则》	19348-3	33.00
《综合管理部岗位绩效考核与实施细则》	19422-0	36.00
《研发设计部岗位绩效考核与实施细则》		
《人力资源部岗位绩效考核与实施细则》	19237-0	25.00

酒店各部门精细化管理与服务规范系列

书名	书号	定价/元
《酒店营销部精细化管理与服务规范》	19803-7	22.00
《酒店前厅部精细化管理与服务规范》	19732-0	25.00
《酒店客房部精细化管理与服务规范》	20448-6	28.00
《酒店餐饮部精细化管理与服务规范》	20428-8	33.00
《酒店康乐部精细化管理与服务规范》	20450-9	25.00
《酒店采购部、仓储部精细化管理与服务规范》	19805-1	28.00
《酒店保安部精细化管理与服务规范》	19731-3	25.00
《酒店工程部精细化管理与服务规范》	19804-4	28.00
《酒店财务部精细化管理与服务规范》	19730-6	25.00
《酒店人事行政部精细化管理与服务规范》	19714-6	28.00

☎ 读者热线: 010-67129879, 67122954

目 录

第一章 情商提升游戏	1
一、最像哪种动物	3
二、情绪传染	4
三、情商测试	6
四、客观认识自我	10
五、最受欢迎的人	12
六、影响成功的因素	13
七、模仿秀	18
八、自我夸赞	19
九、掷骰子游戏	21
十、找优点	22
第二章 沟通氛围游戏	25
一、双手在肩	27
二、少了一张报纸	28
三、闻名不如见面	30
四、签名大比拼	32
五、古代三人组	34
六、改名换姓	36
七、你喜欢我吗	38
八、所答与所问	39
九、找回自己	41
十、狼来了	42
第三章 沟通方式游戏	45
一、折纸	47
二、信息接力	48
三、听我口令	50
四、信息传递	52

五、机器人	54
六、与皇帝沟通	55
七、禁声排队	57
八、表情大赛	59
九、背部刺字	60
十、属相分组	62
第四章 表达能力游戏	65
一、盲人积木赛	67
二、向银行借钱	68
三、我来比划你来猜	70
四、克服恐惧	71
五、演讲大赛	73
六、五步对抗	75
七、不要激怒我	77
八、词语技巧	78
九、传话游戏	80
十、“杀人”游戏	81
第五章 倾听能力游戏	83
一、谁能逃生	85
二、枯燥的文章	86
三、邻居之音	88
四、青蛙跳水	89
五、考考你的心算力	91
六、积极倾听	92
七、商店打烊时	94
八、举起手来	97
九、十万元捐款	99
十、是额头还是下巴	100
第六章 发问能力游戏	103
一、刨根问底	105
二、我是什么	106
三、特殊表达	108

四、成语大王	109
五、模拟销售	111
六、他写了什么	113
七、记者 VS 明星	115
八、底线	116
九、猜价格	118
十、湖边奇案	119
第七章 反馈能力游戏	123
一、肢体反馈	125
二、对小组的评价	126
三、积极反馈	128
四、猜出字母	129
五、特别演出	131
六、狼的反应	132
七、看头行事	134
八、正确路线	135
九、不同任务	137
十、请用手	139
第八章 沟通技巧游戏	143
一、战国七雄	145
二、模拟招聘	147
三、六人象棋赛	149
四、共同点与不同点	151
五、盲人足球赛	152
六、坦克大战	154
七、穿越雷区	156
八、找出失物	158
九、搭帐篷	159
十、背后投球	161
十一、制笔座	162
十二、故事克隆	164
十三、换扑克牌	165

十四、别随我跳	169
十五、赶羊入圈	171
十六、统一步伐	172
十七、最佳拍档	174
十八、蒙眼正方形	175
十九、夺宝奇兵	177
二十、自我评估	179
第九章 人际沟通游戏	181
一、快乐随心变	183
二、第一印象	184
三、非语言行为	186
四、婚礼来宾	188
五、酒桌小游戏	192
六、四级自信模式	194
七、请你估价	196
八、找出你的苹果	198
九、看照片，记名字	199
十、名字背后的故事	201



第一章

情商提升游戏

一、最像哪种动物



游戏目标

- ⊗ 让学员更加深刻地进行自我认知。
- ⊗ 让学员更加深入地了解他人。



游戏程序

人数	45 人	时间	45 分钟	场地	教室
用具	若干张不同的动物图片				
游戏步骤及详解					
将准备好的动物图片 给学员看 ↓ 让学员描述不同动物的“性格” ① ↓ 让学员回忆自己在遇到矛盾 或危机时是什么反应，最像 哪种动物（不局限于培训师 所展示的动物） ↓ 让学员依次陈述自己最像 哪种动物，要言之有理 ② ↓ 游戏结束后，培训师组织 学员进行问题讨论 ③			一、主要是这些动物在遇到危险时表现出来的“性格”，比如乌龟会缩到壳里去。 二、学员陈述举例：我最像刺猬，虽然看起来浑身都是刺，不好接近，其实我的性格很温顺。 三、问题讨论 1. 你是否意识到自己的性格竟然和某种动物很相似？ 2. 通过这个游戏，你是否对他人有了更加深入的了解？ 3. 这个游戏给我们的人际沟通带来了怎样的启示？		



知识提供

情商的5个方面

- 认识自身的情绪，只有认识自己，才能成为自己的主宰。
- 妥善管理自己的情绪，即能有效地调控自己。
- 自我激励，这能使自己走出情绪低谷，重新站起来。
- 认知他人的情绪，这能促进与他人的沟通和交往。
- 人际关系管理，即管理和改善与他人之间的关系。

二、情绪传染



游戏目标

- ⊗ 让学员体会到个人情绪对团队的影响。
- ⊗ 训练学员的沟通技巧。



游戏程序

人数	不限	时间	20 分钟	场地	教室
用具	无				
游戏步骤及详解					
参见下页			一、培训师不要让其他人知道谁是“情绪源”。 二、游戏规则 1. 全体学员现在在一个酒会上，大家可以随意走动、任意交谈，但要尽可能多地与人交流。		