

# 沟通能力提升沙盘模拟实战

讲师：任景锋

## 【课程介绍】

沟通存在于我们的生活、工作中的每一个地方，从某种意义上说，沟通技艺与能力的高低往往可以决定一个人职业成就的高低、决定一个团队绩效的优劣……

该课程从国际经典的体验式培训沙盘开始，把参加培训的学员分成若干小组，每组扮演一个沙漠探险队，运用相同的预备资金，购买必要的物资，从大本营出发去完成任务，团队之间的博弈、团队成员之间的矛盾由此拉开……

有的团队争得面红耳赤、贻误时机，有的团队集思广益、从容应对；游戏结束时，有人茅塞顿开、有人追悔莫及、有人为之写下了万字感悟——这张游戏桌上究竟发生了什么？

是什么原因导致团队之间的合作出现问题？又是什么原因造成团队业绩的巨大差别？

一个个问题，值得每一位参训队员认真总结与反思！

## 【培训目标】

1. 了解有效沟通的内涵；
2. 考验你计划的执行能力，展现你在团队的个人魅力；
3. 面对风险管理与压力，团队成员之间如何有效沟通，达成共识；
4. 了解沟通的关键因素、人与人、部门与部门之间的沟通、解决沟通中的冲突、学会通过沟通达到目的；
5. 学习决策的制定、决策的分析、决策的评估、决策的实施、了解决策的影响。

**【培训对象】** 企事业单位、团体的所有成员，参加人数在 60 人内最佳（场地足够大的话，人数不限）

**【培训时间】** 1-2 天/6-12 个小时

## 【培训大纲】

参加培训的学员 6-10 人一组，角色分工（队长、沙漠骑士、骑士助理、财务官、谈判官、记录官等）、最后以活着回来并挖掘最大价值的金子为最终评比指标。

《沟通能力提升沙盘模拟实战》课程，是对团队运作时出现的合作、激励、沟通、竞争、压力及冲突等问题进行深度挖掘、分析和找到解决问题方法的专业沙盘课程。透过沙盘推演的体验引导，提高员工沟通技巧能力，进而快速提升团队和个人的执行

力；运用团体游戏的方式，在不知不觉中去显现出团队的问题，并发掘出问题的根本实质，让学员亲身体会到公司（单位）的问题所在，并学会通过有效沟通达到并找到立竿见影的解决方法！

### **第一阶段：**

1. 分组、破冰游戏
2. 沙盘及规则简介
3. 组建团队并展示
4. 采购出发前的物资

### **第二阶段：**

1. 进行 1-25 天的行进
2. 各队成绩统计、奖励
3. 各队总结，由队长或代表进行分享：谈收获与失误、对实际工作的指导意义

### **第三阶段：培训师点评与沟通技巧讲解**

1. 有效沟通的内涵  
何谓有效沟通；沟通的方式；重视非语言沟通；一些常见的形体语言的含义
2. 倾听是沟通的关键  
全身心投入地倾听；消除倾听的障碍；和讲话者换位思考
3. 表达是沟通的基础  
提高语言表达能力，话语表达要准确；讲话要有逻辑性；学会赞美他人；使用幽默；勇敢地说出“不”
4. 反馈让沟通更有效  
组织好反馈信息；适时明确地反馈；用提问来反馈；运用你的肢体语言来反馈
5. 如何有效地与上司沟通  
化被动听命为主动沟通；与上司相处的八大禁忌；做好向上司的汇报工作；巧妙向上司提意见；虚心接受领导的批评；适度赞美上司；与上司沟通四大误区
6. 如何有效地和同事沟通  
同事之间相互尊重；主动给予同事相互帮助；合理竞争；与同事协作得双赢

## 7.如何起先跨部门沟通

跨部门沟通的误区  
部门间不同意见的正确处理  
跨部门沟通三原则  
面子第一，道理第二  
永远不要嫌麻烦

## 8.如何与客户友好沟通

诚信放首位；与客户保持互动；善于捕捉客户心理；与不同类型的客户沟通技巧；  
理智应对客户的抱怨；积极纠正差错

## 9. 新环境中的有效沟通

给人良好的第一印象；展现真实的自我；入乡随俗；职场潜规则不可不知；谦虚  
行事，虚心求教

## 10. 你了解自己、同事、上司、部属的风格吗？（课堂测试）

四种典型的人际风格

- 1) 与老虎型的沟通
- 2) 与孔雀型的沟通
- 3) 与猫头鹰型沟通
- 4) 与短尾熊型的沟通