

# 打造 360°沟通模式

**【课程时间】**：6 小时

**【课程概述】**：

美国普林斯顿大学研究表明，员工在团队中做好一项工作，75%靠沟通能力，只有25%依赖于个人的能力、智慧、经验等。沟通一直是职场中非常重要的一项技能，有时候工作不能顺利开展、各种矛盾或问题的产生，究其本源是在沟通方面出了问题。本课程除就沟通技能进行阐述外，还分别就和上级、平级、下级的沟通问题作了专门的探讨，使受训对象在掌握基本沟通技巧的基础上，能够根据不同的沟通对象进行灵活的运用。

沟通是什么

我们对沟通的误解

基本的沟通技巧

对上级如何进行沟通

对平级同事如何进行沟通

对下级如何进行沟通

**【授课方式】**：互动式、咨询式学习，案例丰富、启发性强，注重学员切身问题解答。

**【课程大纲】**

## 一、什么是沟通？

- 1、沟通的重要性
- 2、沟通不是什么？沟通是什么？
- 3、沟通的方式
- 4、关于沟通的神话
- 5、沟通的误区

## 二、基本沟通技巧

### 1、沟通的准备

- (1) 沟通的心理准备
- (2) 记录物品
- (3) 沟通对象的了解
- (4) 沟通目的地与应对问题
- (5) 沟通方式选择
- (6) 沟通地点选择

### 2、沟通中的交流

- (1) 倾听
- (2) 眼神
- (3) 语言
- (4) 提问
- (5) 归纳意见
- (6) 总结结论

### 3、沟通结果的执行

- (1) 真正有效的沟通是产生实际结果的沟通
- (2) 沟通结论的分解



- (3) 语言上的准备
  - (4) 用事实和数据说话
  - (5) 提出你的建议，给上司做选择题
3. 与上司沟通的高级技巧
- (1) 转换的你思维角度
  - (2) 将你的意见变成他的意见
  - (3) 适当管理上级对你的预期
  - (4) 欣赏、称赞和激励你的上级
  - (5) 虚心接受上级对你的批评，及时调整你的意见
  - (5) 艺术化地提醒你的上级

## 五、如何与同事沟通

1. 了解你的同事
- (1) 了解他的工作
  - (2) 了解他所在部门的工作
  - (3) 管理好你的预期
2. 同事间沟通的原则
- (1) 寻求对方的帮助
  - (2) 平等合作
  - (3) 考虑到整体的利益
  - (4) 考虑到对方的利益
3. 同事间沟通的基本方式
- (1) 目的和意义
  - (2) 讨论与配合
  - (3) 先从你需要承担的工作开始
  - (4) 从团队合作的角度提出你的要求
  - (5) 感谢对方的支持和帮助
4. 处理好同事间的冲突
- (1) 同事间的冲突只能靠协调解决
  - (2) 了解和正视冲突
  - (3) 首先考虑对方的感受和诉求
  - (4) 提出你的良好意愿
  - (5) 讨论和说服

## 六、如何与下属沟通

1. 正确认识你的下属
- (1) 下属是你的助手而非奴仆
  - (2) 下属的优缺点
  - (3) 明确下属的诉求
2. 与下属沟通的正确方式
- (1) 沟通前对事情有全盘的考虑
  - (2) 清楚明确下达指示
  - (3) 倾听下属的声音
  - (4) 判断下属反馈的实际意图
  - (5) “王道”与“霸道”的结合
3. 与下属沟通的技巧

- (1) 如何向下属发问
- (2) 如何批评下属
- (3) 如何表扬下属
- (4) 如何说服下属