

一、为什么学习本课程

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，使参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。

二、谁应该学习本课程

企业新进员工、工作不满三年的年轻员工、新晋升的基层主管

三、本课程将学习到

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

四、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) 执行过程中的调整
- (4) 反复交换意见直到目标达成

三、沟通技巧提升

序：沟通与谈判

1、

沟通的“势、时、利”

- (1) 认清势、聚积势、制造势
- (2) 选择有利的时机
- (3) 共同利益的制造促成沟通成功

2、

“三段递进式”沟通方法

探索诉求点、共同点 陈述与交流 达成一致

例：交流现状（探索对方的态度、想法、诉求）

分析现状与未来、煽动不安

指出明路、达成一致

3、

“看单下菜”沟通法

- (1) 沟通对象性格分析
- (2) 不同性格的人不同沟通方法

4

、沟通中的提问和应答技巧

(1) 提问六式

- 直接式提问
- 暗示式提问
- 指桑骂槐式提问
- 诱导式提问
- 示弱式提问
- 废话式提问

(2) 应答六法

- 直接回答
- 只说三分
- 含糊其词
- 转移话题
- 反 问
- 以彼之道还施彼身

四、如何与上级沟通

1

·恰当向上级表达你意见的必要性

- (1) 顺利开展工作的必要
- (2) 获得上级认可的必要
- (3) 自我学习和发展的必要

2

·与上级沟通的基本技巧

- (1) 不要事事都去找上级，但也不能不找上级
- (2) 方式和时机的选择
- (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