

有效沟通

课程目标：

- 掌握沟通理论、沟通技巧和沟通礼仪
- 熟悉沟通艺术，灵活运用沟通工具
- 提高沟通素质，修炼沟通智慧
- 培养亲和力与演讲力，快速建立个人影响力
- 懂得有效沟通，实现团队与个人的更大价值

授课时间：1—2天

授课对象：各种层次（根据需要在此基础上调整）

课程纲要：

一、沟通原理

1、沟通的重要性

- ◇ 使思想一致、产生共识
- ◇ 减少摩擦争执与意见分歧
- ◇ 疏导员工情绪、消除心理困扰
- ◇ 使管理者洞悉真相、排除误解
- ◇ 增进人员彼此了解、改善人际关系
- ◇ 减少互相猜忌、增强团队凝聚力

2、有效沟通基本方法论

- ◇ 凡是沟通，必有目标
- ◇ 沟通从心开始
- ◇ 不在乎你讲多少，而在乎对方听多少
- ◇ 用对方喜欢的方式沟通

3、沟通漏斗

4、沟通中的周哈里窗

5、人际沟通四大类型

- ◇ 和蔼型：
- ◇ 表达型：
- ◇ 分析型：
- ◇ 控制型：

二、基本要素

1、沟通五种态度

- ◇ 回避
- ◇ 迁就
- ◇ 强迫
- ◇ 合作
- ◇ 妥协

2、沟通三环节

- ◇ 表达：结构化，不遗漏
- ◇ 倾听：听重点和弦外音
- ◇ 反馈：及时确认听懂了

3、沟通主要障碍

- ◇ 传递方六大障碍

- ◇ 沟通管道四大障碍
- ◇ 接收方七大障碍
- 4、开口说话四种境界
- ◇ 烦人、伤人、乐人、服人
- ◇ 三不说
- 5、沟通的两种方式
- ◇ 语言、非语言
- 6、沟通的基本动作
- ◇ 说、听、问
- 7、组织中沟通要点
- ◇ 向上、平级、向下

三、能力提升

- 1、沟通困难的十大要素
- 2、沟通三要
 - ◇ 赞美与鼓励的话要说
 - ◇ 感激与幽默的话要说
 - ◇ 与人格有关的话要说
- 3、沟通三不要
 - ◇ 没有准备的话不要说
 - ◇ 没有依据与数据的话不要说
 - ◇ 情绪欠佳的时候不要说
- 4、有效沟通七要点
 - ◇ 一心、二度、三性、四禁、五辨、六声、七宗
- 5、提升沟通八部曲
 - ◇ 讲述：提高说话条理性
 - ◇ 叙述：增强你的说服力
 - ◇ 表达：提高个人影响力
 - ◇ 讨论：迅速融入团队
 - ◇ 汇报：实现快速晋升
 - ◇ 陈述：练就出口成章
 - ◇ 解释：有效避免误解
 - ◇ 回应：击败挑衅观点
- 6、必备沟通技巧
 - ◇ 有效说服
 - ◇ 有效拒绝
 - ◇ 有效批评
 - ◇ 有效赞美
- 7、有效沟通四大秘诀
 - ◇ 赞美、真诚、善待、自信
- 8、成熟沟通十大法则
- 9、有效沟通的 21 个误区

注：上述课程大纲为通用版，实际课程会根据客户需求、学员状况、行业特点、授课时长等确定具体课程内容。