

《高效团队凝聚力与沟通训练课纲》

【课程背景】

您是否为您的企业团队没有凝聚力而困扰？

您是否为您的企业团队没有感恩您的付出而难过？

您是否为您的企业团队没有执行力而无可奈何？

您是否为您的企业团队没有有效的沟通而造成的管理成本浪费而痛苦？

团队凝聚力是维持团队存在的必要条件，如果一个团队丧失凝聚力，团队就像一盘散沙，这个团队

就难以维持下去,并呈现出低效率状态，而团队凝聚力较强的团队，其成员工作热情高，做事认真，并有不断的创新行为，因此，团队凝聚力是实现团队目标的重要条件。

课程目标：

打造一个高效、团结、互爱、充满激情的团队

培养积极主动、自发工作、富有责任感的团队；

掌握高效沟通技巧与团队互助激励的技巧

树立与企业共存亡的大局价值观：顾全大局、与企业共赢

明确一致目标设定、结果导向、优胜劣汰的执行文化

让树立感恩惜福，真诚沟通，活在当下，爱心奉献的积极心态

【课程对象】 基层人员及管理干部

【课程大纲】

第一部：现代团队新解析

1、团队概念

A 团队与团伙区分

B 个人与团队

C 我们需要合作

案例：团队很重要

第二部份、认识自我提升我们团队凝聚力

一、我是谁，我在团队的中的角色是什么。

- 1、认识自我，分析自我。
- 2、利用唐僧团队找准我在团队中的角色。
- 3、评估自我是否发挥自己的优势。
- 4、发挥自我优势，为团队加分。

二、组建自己的“唐僧”团队

- 1、共同的价值观是我们走到一起的理由。
- 2、西游记团队的价值观分析
- 3、团队建设中性格分析
 - A、力量型的特点有什么
 - B、活泼型的特点有什么
 - C、完善型的特点有什么
 - D、平和型的特点有什么
- 4、团队中不同性格怎么相处和沟通。

第三部份：跨部门沟通与协作技巧

一、沟通的自我修炼

1、倾听与顾客相像

完美倾听 6 大要素

2、生理同步状态

一心一意善聆听：会听会沟通

二种类型懂提问：会问找需求

三句俗语解答复：会答通世故

四个话题会说话：会说解人意

3、情绪同步

4、语速语调同步

5、语言文字同步

6、肢体动作同步

二、不同层级的沟通

1、上情下达要“三培”

- “培训”手下：不仅仅要看结果，还要看过程
- “陪伴”手下：不要高高在上
- “培养”手下：“拉拢”人心

1、下情上达要“三敢”

- “敢于”委屈
- “敢于”承担责任
- “敢于”合理坚持

2、平行沟通要“双赢”

- 引导为王“赢”方法
- 换位沟通“赢”人心

第四部份、团队建设与互助训练模式

- 1、承担责任、不推诿扯皮
- 2、老板心态，全力以赴做好
- 3、抱团取暖，不抛弃不放弃
- 4、主动发现、思考、解决问题
- 5、主动心态，对顾客和工作热情和激情
- 6、主人翁心态，愿意主动的帮助他人
- 7、没有借口，自动自发去努力表现
- 8、结果思维，一切行为为了结果