

# 《中层沟通能力建设》培训课纲

时间：2天（12课时）

训对象：企业中层管理者

培训背景：

中层上有领导，下有员工，内有平级，外有客户，中层独坐中问，若沟通不畅，势必四面铜墙铁壁，举步维艰；若想把高墙夷为坦途，畅通无阻，中层必须掌握全方位的有效沟通技巧，只有会沟通的中层，才能让上面更省心、更放心，下面更贴心、更忠心。

## 第一部分 沟通比我们想象的重要——管理就是沟通

第一讲 管理从沟通开始

- 1.“两个70%”之说
- 2.沟通三解
- 3.沟通带来高效管理
- 4.高效沟通的过程

第二讲 沟通障碍与克服策略

- 1.沟通的四大障碍
- 2.克服障碍的九大策略

## 第二部分 策略不对，努力白费——掌握沟通的策略

第一讲 微笑是通行证

- 1.微笑有一种魔力
- 2.你会微笑沟通吗

第二讲 赞美是润滑剂

- 1.赞美的三个原则
- 2.直接赞美的八个技巧
- 3.间接赞美的五种方法

第三讲 在倾听中融合

- 1.做一个会倾听的管理者
- 2.倾听的五个层次
- 3.有效的倾听方法

第四讲 同理才能同心

- 1.沟通需要同理心
- 2.同理就要“两同步”

## 第五讲 不争执，求一致

1. 避免无谓的争执
2. 化解争执七法

## 第三部分 只有合适，才能有效——选择合适的沟通渠道

### 第一讲 面对面沟通

1. 面对面沟通的三大优势
2. 面对面沟通的六种技巧

#### 第二讲 书面沟通

1. 书面沟通不可替代
2. 书面沟通的技巧

#### 第三讲 会议沟通

1. 会议前的必要准备
2. 如何高效主持会议

## 第四部分 性格决定策略——学会与不同性格的人沟通

### 第一讲 如何与活泼型的人沟通

1. 活泼型的人的性格特征
2. 活泼型的人的沟通策略

#### 第二讲 如何与完美型的人沟通

1. 完美型的人的性格特征
2. 完美型的人的沟通策略

#### 第三讲 如何与力量型的人沟通

1. 力量型的人的性格特征
2. 力量型的人的沟通策略

#### 第四讲 如何与和平型的人沟通

1. 和平型的人的性格特征
2. 和平型的人的沟通策略

#### 第五讲 个性类型分析与完善

1. 如何克服性格弱点
2. 了解自己，认清别人

## 第五部分 打通向上的阶梯——如何与上司沟通

### 第一讲 与上司沟通的四大法则

1. 坦诚相待，主动沟通

2.了解内心，适度赞美

3.注意场合，选择时机

4.尊重权威，维护尊严

#### 第二讲 如何向上司请示汇报工作

1.仔细聆听工作安排

2.理解任务，探讨任务

3.拟订详细的实施计划

4.随时汇报工作进度

5.事后及时总结汇报

#### 第三讲 技巧性地说服你的上司

1.设法了解上司的观点

2.用数据和实例说话

3.说话简单扼要，重点突出

4.注意方式，不可顶撞

5.充分准备，解决上司质疑

6.角色置换，换位思考

#### 第四讲 被上司批评怎么办

1.自我检讨，知错就改

2.不要过于计较批评方式

3.虚心接受，切忌牢骚推诿

4.不要当面顶撞

5.莫把批评看得太重

6.主动沟通而不要过多争辩

### 第六部分 赢得“邻居”的帮助——与平级同事沟通

1、与平级沟通的障碍

2、与平级沟通方式

### 第七部分：如何与下级沟通

1、与下级沟通障碍

2、了解下级需求

3、如何批评下属

4、有效激励下属技巧

