

《职场沟通技巧》

【课程背景】 沟通能力从来没有像现在这样成为个人成功的必要条件！一个人成功的因素 75 %靠沟通，25 %靠天才和能力。对企业内部而言，人们越来越强调建立学习型的企业，越来越强调团队合作精神，因此有效的企业内部沟通交流是成功的关键；对企业外部而言，为了实现企业之间的强强联合与优势互补，人们需要掌握谈判与合作等沟通技巧；对企业自身而言，为了更好地在现有政策条件允许下，实现企业的发展并服务于社会，也需要处理好企业与政府、企业与公众、企业与媒体等各方面的关系。这些都离不开熟练掌握和应用管理沟通的原理和技巧。对个人而言，建立良好的管理沟通意识，逐渐养成在任何沟通场合下都能够有意识地运用管理沟通的理论和技巧进行有效沟通的习惯，达到事半功倍的效果，显然也是十分重要的。学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。本课程通过对最新沟通理论的系统总结以及对众多成功人士的深入研究，总结提炼出一套完善的沟通学习体系。

【课程收益】

- 了解在组织中向上沟通技巧，及如何向领导汇报工作技巧。
- 掌握弹性的沟通方法与技巧
- 掌握如何去倾听、如何去表达、如何去反馈
- 提高讲话艺术

【课程对象】

希望培养和增强沟通技巧、制定解决冲突的全过程，以期建立起良好关系并创造互利机会的企业界人士，希望提高沟通能力的人士。

【课程形式】

练习、游戏、小组讨论、角色演练、案例分析

【课程时长】

1天（6小时/天）

【课程老师】

李罡老师

【课程大纲】

一、认知沟通

1、沟通在职场中的重要性

2、沟通的定义及四个重要要素

3、沟通的障碍

4、有效沟通的原则

二、有效沟通技巧

1、亲和感的建立技巧

- 简单共同
- 语言同步
- 生理状态同步
- 情绪同步

2、如何表达的四种技巧

- 点石成金式（学员演练）
- 黄金三点法（学员演练）
- 合一架构法（案例练习）
- 先跟后带法（案例练习）

3、如何聆听的技巧

- 沟通的漏斗现象
- 听的五种状态
- 影响倾听的原因
- 倾听技巧

4、反馈的技巧

- 反馈的分类
- 如何给予反馈
- 如何接受反馈

5、问话的技巧

- 游戏：问牌（给我们的启示是什么？）
- 问话的技巧

三、职场工作中的沟通

1、怎样与上司进行沟通

- 向上沟通技巧
- 如何向上司汇报工作
- 接受上司的批评

- 向上司提出建议

2、同事间的沟通

- 克服同事间沟通的障碍
- 不同情景下的沟通技巧

赞美同事，批评同事，向同事道歉