

新常态管理者的沟通与影响技术

课程背景:

一个管理者的成功，15%属于专业知识，85%靠的是人际沟通和综合素质；
一个企业的成功，40%靠人才、资源、制度、组织、机会，60%靠企业对内和对外沟通。

沟通对每个管理者与企业来说，都至关重要，良好的沟通是公司健康人际关系建立的基础，是公司高效运作的前提条件，现实管理中许多组织因缺乏沟通而导致各种问题发生：

- 不同部门间对同一问题，无法达成共识，各持高见，彼此不沟通，最后造成问题无法解决，公司因此蒙受损害；
- 有些员工敬业，拼命工作，确实相当优秀，但始终得不到上司的赏识与升迁，上司总觉得其业绩平庸；
- 不同部门间，不同领导间、上下级间，因为缺乏沟通，导致本可以消除的误解没有消除，最终影响工作效果。因为缺乏与客户间的沟通，本可以避免的投诉还是发生了；
- 销售与生产之间，以吵架形式代替了沟通，造成人际关系恶化，各自为政，劳民伤财
- 因为缺少沟通，下属只能揣摩领导意图行事，结果造成方向失误。本可以化解一场矛盾，因为彼此衿持，所以互相敌视，互相拆台，搞内耗，难以形成合力。

总之，一个组织内如果未形成良好沟通氛围，造成信息不畅与不对称，将严重影响组织的正常运行，最终将影响组织经营绩效。基于以上管理现状，我们致力开发此课程，帮助中高层管理者全面提升沟通与协调能力。

课程目标:

- 提升管理者对沟通职能的高度重视，沟通作为管理技能，是一个管理者必备的基本素质；
- 了解沟通的基本流程、模式及基本方式，通过现场游戏与演练认识沟通各种形式

- 掌握一些沟通技巧，提升沟通能力，做到活学活用，立竿见影；
- 学会处理沟通障碍，真正成为一个敢沟通、善沟通、主动沟通的管理能手，真正驾驭沟通，使沟通成为管理者潜意识当中的一种能力。

课程特色:

走访了上百家企业，进行了长时间的研究论证，再结合成功管理经验的积累和上百次的培训经历，使课程具备了很强的实战性与有效性。

提供了全套的解决方案，让学员全面掌握各种沟通技能，真正的提升管理与沟通的效率。

本课程也是非常实用的管理工具与技能，可以通过培训和日常的运用而熟练掌握，让管理者从优秀到卓越。

课程收益:

- ◆ 沟通如何才能真正有效
- ◆ 把握人性让沟通沟通
- ◆ 有效沟通的策略与技巧
- ◆ 如何让沟通富有成效
- ◆ 如何与上级、下级、平级有效的沟通
- ◆ 如何通过沟通提高执行力

培训对象：中高层管理者 部门经理 团队管理者

培训形式：讲授、讨论、视频、案例分析、精彩互动的糅合体验

培训时间：1-2 天

课程大纲

引言：

开场白：添·高威故事

沟通重要性：

寓言故事---对牛弹琴

美国著名学府普林斯顿大学研究数据

哈佛大学就业指导中心调查结果显示

讨论：沟通的头脑风暴-----罗列“工作中的沟通难题”

第一部分：管理沟通的基础知识篇

思考：何谓沟通？谈谈您对沟通的理解？

1、思考、提问、总结、讲解：沟通的定义

思考：沟通与聊天的区别？

思考：高效沟通的三要素是什么？

分析：常见的错误沟通观念错在哪里？

2、现场演练：你是如何进行沟通

3、高效沟通的步骤

4、高效沟通的工具

游戏和练习：非语言沟通方式的重要性

案例：诸葛亮吊孝（周瑜）

5、沟通工具的选择

案例：刘备摔孩子

6、沟通过程中常见的三个障碍

游戏：每日 1P

7、如何做一个受欢迎的人？

8、反馈与反馈技巧

(1) 针对对方的需求

案例：绩效面谈

(2) 具体、明确的给予反馈

案例：赞扬下属

(3) 有建设性反馈

案例：“小伙子，你还是太年轻了！”

(4) 对事不对人的反馈

案例：“你是猪脑子啊，没吃过猪肉还没有看过猪走？”

第二部分：沟通技能篇

沟通四大技能：说，听、问、看

说，信息输出的最主要方式之一

1、让对方听的进去

(1) 时机是否合适

(2) 场所是否合适

(3) 气氛是否合适

案例分享：麦当劳与迪欧咖啡

2、让对方听的乐意

- (1)怎样说对方才喜欢听
- (2)如何使对方情绪放松
- (3)哪部分比较容易接受

案例分享：中国功夫

3、让对方听的合理

- (1)先说对方有利的
- (2)再指出彼此互惠的
- (3)最后指出一些要求

视频欣赏：说的技巧

现场演练

听---信息输入的最主要方式之一

1、听的层级

现场演练

2、同理性聆听的含义

测试：你是否具有积极聆听的技能？

3、聆听的内容

案例：听出关联案例

4、聆听过程注意事项

- 4.1、学会控制情绪
- 4.2、换位思考，理解对方
- 4.3、鼓励别人先说、多说，切勿耀武扬威或咬文嚼字
- 4.4 切勿轻易打断别人的话
- 4.5 使用并观察肢体语言，注意非语言性的暗示
- 4.6、暗中回顾，整理出重点，并提出自己的结论

启发式询问

- 1、理清事实
- 2、发现可能
- 3、聚焦可行

4、跳出框框

5、承诺行动

案例：从一个案例中，看如何运用“启发式询问”技巧快速达成沟通目的

看--洞察力

1、如何建立思想数据库

2、沟通黄金法则

3、沟通白金法则

4、社会风格

5、社会风格与个性分析

6、社会风格类型与个性分析

角色演练：分析身边的同学是什么性格类型

第三部分：沟通实战篇

1、 养成结构化的沟通方式—5W2H

2、 请示与汇报工作时的沟通技巧

3、 接受上司命令时沟通技巧

4、 下达命令时的沟通技巧

视频欣赏：如何下达命令

5、 赞扬下属时的沟通技巧

6、 同级沟通时的技巧

第四部分：沟通技能应用篇

1、（讨论分享模拟演练）沟通的案例解析 - 解析“工作中的沟通难题

2、结束仪式 -

- 总结归纳知识点

- 统计分数

- 颁奖

- 合影留念