

《欣赏式沟通技巧》

讲师：魏滨

【课程说明】

- 说对话才能做对事。而沟通，不仅仅是说话；无论是在战略执行中，还是在商务谈判中，甚至同事关系的处理方面，良好的沟通是前提；智慧、专业技术和经验只占成功因素的 25%，其余 75% 决定于良好的人际沟通。
- 在公司里，员工和中级主管花在内部沟通的时间大约占其工作时间的 40~50%，而对于高层主管，这个比率会更高。
- 如何提高公司内部沟通的有效性以改善运营效率呢？怎样才能打破门墙，克服部门间的沟通障碍，让员工发挥一加一大于二的功效？
- 各部门像一座座孤岛，只顾自家门前雪。现在，是直面这些严峻问题的时候了，本课程为您带来新思维方式与行为模式。

【培训收益】

- 掌握自己的沟通现状，了解沟通过程模式及沟通的障碍；
- 深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性，学会与不同部门成员是发展合作关系而不是竞争关系；
- 分析跨部门沟通的主要障碍、困难、冲突起源及根本原因；
- 了解企业内部跨部门沟通协作的不败法则，掌握成功沟通的必备技巧；
- 学习有效处理部门间冲突的技巧，透过理解与服务达到双赢，从而全面提升企业工作绩效。

【课程特色】

- 百强企业的内训课程，世界五百强企业定购的必修课程。
- 结合中国特有的国情、企情、市情、人情，精心设计的课程内容。
- 针对企业存在的实际问题层层剖析，并以独特的“理论讲解+精准案例分析+小组讨论+体验式情景模拟+互动游戏”的激情授课方式展现给学员，以效果为导向，幽默风趣、

通俗易懂、见解新颖、深入浅出、别具一格。

【课程长度】

1天，计6个小时

【课程大纲】

【第一讲】沟通认知

1、沟通的基本原理

何谓沟通

良好的沟通表现来自充分的准备

- 草稿----沟通的目标与分解
- 冥想----正向思维，积极主导
- 预演----将可能出现的问题预设

2、沟通三大要素:

- 明确的目标
- 信息、思想和情感
- 以求达成共同的协议

3、沟通的态度

沟通三个环节

倾听、表达、反馈

体验活动：集体作画

项目介绍：

全体成员排成一列，培训师先将一副图画交给团队最后的成员，团队成员一次用口述的方式传递给前面的学员，最后由最前面的学员依据依次传递的内容按照自己的理解画出。

1. 使学员强烈意识到，充分沟通对团队目标实现的重要意义；
2. 制度规则的建立与修正；
3. 怎样才能实现有效沟通，并迅速形成有效决议?在行动过程中，你的博弈的对手是谁？
4. 在此次团队行动中,领导的作用力体现在哪些方面？

【第二讲】学会倾听、发问、反馈

- 单向沟通与双向沟通的比较
- 倾听的5大层次大病症

- 如何提高倾听技巧
- 同理心倾听
- 沟通中说的技巧
- 沟通时发问的语言使用技巧
- 说服他人时的句型使用技巧、开放式问题与封闭式问题的使用；
- 关于反馈、沟通过程中为什么要反馈？怎么进行反馈？
- 铂金沟通法则

【第三讲】如何与不同行为风格的人沟通

- 1、DISC 性格解析
- 2、了解不同性格的沟通需要与风格
- 3、不同性格人员的沟通技巧
 - 如何与 D（力量）型沟通
 - 如何与 D（力量）型上司沟通
 - 如何与 I（活泼）型沟通
 - 如何与 I（活泼）型上司沟通
 - 如何与 S（和平）型沟通
 - 如何与 S（和平）型上司沟通
 - 如何与 C（完美）型沟通
 - 如何与 C（完美）型上司沟通

【第四讲】跨部门沟通技巧

- 一、什么是跨部门沟通
- 二、为什么要跨部门沟通

体验活动：沙盘模拟课程“七巧板”

- 1.培养团队主动沟通的意识，体验有效的沟通渠道和沟通方法；
- 2.强调团队的信息与资源共享，通过加强资源合理配置提高整体价值；
- 3.体会加强部门合作的重要性，合理处理竞争关系，实现良性循环；

- 4.培养学员开拓及创新观念；
- 5.培养学员科学系统的思维方式，增强全局观念；
- 6.体会不同的领导风格对于团队完成任务的影响和重要作用.

三、跨部门沟通的根源问题如何解决

1.推倒部门墙

- 什么是部门墙
- 如何推倒部门“墙”——跨部门沟通
- 互动：您认为跨部门沟通中的问题的根源是什么

2.跨部门流程需完善——适合的人做适合的事，并界定在组织、流程中

问题：部门间的模糊地带要不要管？怎样去管？

- 3.主流文化未形成——倡导良好的沟通文化
- 4.信息平台需要建立——建立强大的信息系统
- 5.组织设计存在问题——建立完善的责任体系
- 6.沟通的能力与技巧——要开就开高效会议
- 7.横向的沟通机制——搭建跨部门沟通的桥梁

四、做好跨部门沟通的六大思维模式

思维一：第一意识

思维二：全局意识

思维三：主动意识

思维四：问题意识

解决问题就是不断提升自己的能力

思维五：换位意识

思维六：双赢意识

五、跨部门沟通步骤解析

步骤一 事前准备 文件材料

步骤二 确认需求 确立目标

步骤三 阐述观点 凝聚共识

步骤四 处理异议 责任自担

步骤五 达成协议 利益共享

步骤六 共同实施 协同作战

步骤七 事后复盘 流程再造