

《管理沟通的“组合拳”》

【课程收益】

- 1、了解漏斗模型中管理中的运用
- 2、学会企业沟通管理新思路的方法与策略
- 3、熟悉沟通各项全能系统
- 4、熟练排查沟通障碍，提升沟通效果
- 5、成功拥有跨部门高效沟通的实用技巧

【课程对象】

企业中高层管理者、职业经理人、部门经理等

【授课方式】

课堂讲授、视频及案例讨论、角色扮演、情景模拟等全面互动式培训方式。

【课程时间】

2天（6小时/天）

【课程老师】

陈琦老师

【课程内容】

一、何为漏斗效应？

1. 管理漏斗效应定义
2. 漏斗效应在组织内的表现形式
3. 漏斗效应的基本特征
 - 从上往下减少
 - 初始与最终的差异巨大
 - 速度与预期相差较多

二、组织中存在漏斗效应的八大原因

三、从领导艺术方面管理漏斗效应

1. 上对下，改善表达
2. 下对上，强化理解
3. 跨部门协调
4. 反馈与回馈
5. 检查与监督

6. 绩效管控
7. 团队文化塑造
8. 漏斗效应，驱动的源泉在上层，执行的力量在中基层

四、沟通力的基本技巧

1. 沟通力的“三心左勾拳”

□ 内容：同理心、委婉心、喜悦心

● 方法/工具：换位思考、AIA

2. 沟通力的“四式右勾拳”

□ 内容：主动式、倾听式、理性式、体态式

● 方法/工具：情绪与需求、结构化表达、肢体语言

五、沟通力的应对技巧提升

1. 与同事沟通

□ 内容：尊重、虚心、立信

2. 与客户沟通

□ 内容：说服力、因人而异、解决问题

3. 与上司沟通

□ 内容：自信、信任、同流

六、跨部门沟通与协作的典型行为

1. 关于沟通的反思

● 案例：飞机延误的沟通问题及解决之道

2. 跨部门沟通与协作的七类关键要素实战技巧

□ 重视八小时以外的沟通——部门间熟悉的方法

□ 有“关系”没关系——沟通的主动性方法

□ 选定合适的部门对接人——部门间的协作成功方法

□ 要开就开高效会议——部门间分享信息的方法

□ 一切以行动为王——平衡公司与部门间 KPI 的方法

□ 提升影响力和谈判力——部门经理沟通凝聚力方法

□ 改善解决问题的能力——责任心工作不拖沓的方法

● 互动：如何让部门之间做到人见人爱？

七、沟通的最高境界---沟通从心开始

1. 你如何理解沟通从心开始

陈琦老师 用实力演绎生命梦想 用魅力谱写人生佳话

2. 系统了解人们的思维——最强沟通力
3. 最强沟通力工作之中的实际运用