

高效管理沟通

【课程收益】：

- 提高个人沟通能力，学会沟通
- 提升重大事项的沟通技能和方法
- 学会处理跨部门沟通的问题和协调技巧

【培训方式】：讲解分析、案例研讨、现场实战、观看录像-模拟练习、小组讨论的培训方式。

【培训时间】：1天。

【讲 师】：刘世荣

【课程大纲】：

1. 有效沟通的重要性
 - ◇ 沟通视频观赏
2. 如何主动积极的沟通
 - ◇ 心态积极主动
 - ◇ 付诸行动
 - ◇ 基于事实与解决问题
 - ◇ 实例：沟通的主动与积极
3. 重要的沟通要遵循的方法
 - ◇ 事前准备
 - ◇ 确认问题
 - ◇ 阐述观点
 - ◇ 达成协议
 - ◇ 共同实施
 - ◇ 角色扮演：沟通有序的特点
4. 会议沟通如何才能有效果
 - ◇ 会议中如何领会领导意图
 - ◇ 会议如何发言
 - ◇ 会议的沟通如何做到循序渐进找到解决办法
5. 学习沟通心理学现象
 - ◇ 一般的心理学现象
 - ◇ 不同部门之间的沟通心理现象
 - ◇ 实验：沟通心理学实验展示
6. 了解沟通的本质，沟通上台阶
 - ◇ 了解对方真实意图和思想
 - ◇ 充分表达自我
 - ◇ 沟通的本质
 - ◇ 管理沟通的主要目的
7. 人际沟通的建议
 - ◇ 沟通的方式往往比沟通的内容更为重要
 - ◇ 沟通的秘诀

- ◇ 视频欣赏：沟通的秘诀
- 8. 沟通中冲突的解决
 - ◇ 冲突的定义
 - ◇ 冲突的种类
 - ◇ 冲突的原因
 - ◇ 冲突处理的六步骤
 - ◇ 现场演练：冲突处理
- 9. 不同层级之间的沟通
 - ◇ 上下级之间的沟通注意事项
 - ◇ 平级沟通的方法与心理把握
 - ◇ 对下级沟通的要点与规避的问题
- 10. 与客户的沟通
 - ◇ 客户的沟通的主要三种情景
 - ◇ 与客户沟通的话术
 - ◇ 与客户沟通中的议价方法
 - ◇ 客户沟通中争议的处理

课程总结，制定《训后行动计划》