

文亮 | 版权课程

高绩效职场公文沟通技能训练

课程收益

- 1 现场掌握职场核心技能，能够在 30 秒之内阐述一个复杂的问题；
- 2 灵活掌握高效沟通策略，游刃有余笑迎八方；
- 3 能够锤炼出强大的“说服力”赢得客户信任；
- 4 能够轻车熟路驾驭计划总结；

课程特色

- 1 提供全程案例教学方式，使学习效果最大化，保证案例的经典性与可靠性。
- 2 运用系统化方法研习沟通技巧，积极运用个案讨论与演练来巩固学习效果。
- 3 导师能够以娴熟的技巧来引发学员的深度思考。
- 4 安排 60%时间课堂练习，现场辅导，确保学员现场能够掌握工具的应用。

学员对象

- 1 各阶层管理人员；营销、行政、制造等企业所有各部门员工；
- 2 本课程设计可以针对不同学员对象予以调整定制，也适用于一线销售顾问、普通文员。

标准课时：1 天（6 小时|天）

主讲人：文亮-常驻地-上海

课程结构

模块 1 计划总结撰写技能
训练

模块 2 职场沟通策略

模块 3 课程回顾+现场演
练

课程大纲

模块一：计划总结撰写技能训练

序 | 情境导入：如此“计划”怎么不能实施？

一、基本特点

1 计划的特点

2 总结的特点

——小组讨论：工作中遇到的写作困惑……

二、核心技能

(一) 基本结构：金字塔结构

(二) 结构 1：导入结构

1 基本模型：SCQA

2 自由组合：不同情境，采取不同导入方式

(三) 结构 2：纵向结构

1 至上而下表达

2 至下而上思考

(四) 结构 3：横向结构

1 基本模型 MECE

2 演绎技能训练

3 归纳技能训练

章节回顾 学以致用，课堂练习

1 基于目标--定主题

2 纵向结构--搭结构

3 横向结构--理顺序

4 职场中的呈现顺序

5 各小组现场 PK、点评

模块二：职场沟通策略

序 情境导入：……

应用一 | 平行沟通策略

情境导入：能力测试—你与同事之间的沟通顺畅吗？

一 如何深受同事欢迎

案例剖析：小岳的错误

二 与同事沟通的技巧

应用二 | 与上级沟通策略

一如何向上司请示汇报

二说服上司的技巧

应用三 | 与部属沟通策略

情境导入：你与部属沟通能力怎么样？

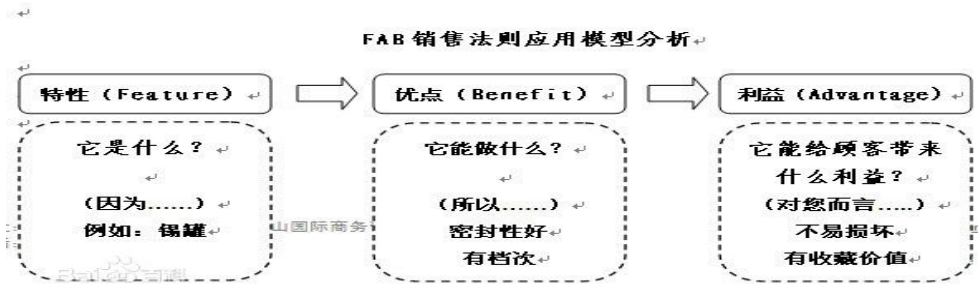
一下达命令的技巧

二赞扬部属的技巧

三批评部属的技巧：三明治批评方式，先赞美---再批评---后鼓励

应用四 | 与客户沟通策略【选修章节】

FAB 模型



案例分享：猫与鱼的故事 一只猫非常饿。。。。。。。。。

模块三：课程总结 | 现场演练点评

- 1 课程知识点回顾提炼，形成体系结构
- 2 如何计划工作，现场演练、点评
- 3 如何总结工作，现场演练、点评
- 4 十分钟互动解惑