

# 360 度高效沟通(体验式培训)

---

主讲人：盛巍老师



## 学

### 习 背 景

与外部组织的有效沟通之上；企业整体的运营管理，关键也是沟通；无论是对上级、对平级、对下属、对顾客，以及日常的会议沟通，如果没有良好的沟通和协调能力，企业各个层级间、各个部门间将很难达成共识。

## 学

### 习 目 标

- ◇ 掌握有效沟通基本原理
- ◇ 跨越有效沟通障碍，透视良好人际关系建立
- ◇ 系统介绍管理沟通中的信息传递、理解技能与策略
- ◇ 剖析自己和他人沟通风格及特点，并且实战应用
- ◇ 如何进行向上、向下有效的沟通技能
- ◇ 认知和掌握跨部门沟通渠道及策略
- ◇ 熟悉沟通的十大法则
- ◇ 了解沟通的 15 个建议

## 学

### 习 对 象

全体员工

## 授

### 课 形 式

## 时 间

### 间 安 排

## 课

### 程 大 纲

#### 第一模块：有效沟通

- 案例故事：三个囚犯的警示
- 不“会”沟通我们会“死”的很惨！
- 我们真的了解沟通吗

□ 有效沟通模型

□ 沟通的目的

沟通的意义

## 赢在中国 反面沟通经典案例分析

### 第二模块：沟通的四种基本形态

倾听

言语

阅读

书写

实战应用：沟通漏斗原理解析及“2个假设”实战应用

□ 主动沟通与建立良好“人际关系”

□ 人际关系建立与发展4阶段

□ 人际关系状态与相互作用水平

□ 乔哈里窗：主动沟通与“自我暴露”程度

□ 如何进行有效的“人际互动”

### 第三模块：沟通风格与曲线沟通

□ 案例故事：四个死囚的别样风格

□ 不同的风格决定了不同的想法和做法

□ 了解自我，看懂他人，沟通风格现场测试

□ 四种类型沟通风格特点

□ 『见“人”说人话，见“鬼”说鬼话』的沟通艺术

□ 正确的沟通方子，方能迈向通畅

□ 如何有效识别沟通对方及差异化沟通的要诀

□ “情境同一”原理解析及实战应用

□ 正确理解情境同一在有效沟通中的作用

□ 案例视频分析：创造两种情境来化解沟通中的冲突

□ 情境同一如何寻找共识的5大途径

- 案例视频分析：听完这个乐章吧！
- 懂得给与面子，方能赢得面子
- 什么是曲线沟通？
- 曲线沟通的原因和优缺点
- 曲线沟通在实际工作中的合理应用

#### **第四模块：管理沟通方向与技能**

- 赢得上司，方能赢得空间
- 用放大镜全方位透析你的上司
- 与上司沟通的 5 大核心内容解析
- 向上司请示汇报 5 大程序和 3 个基本态度
- 案例研讨：说服上司的要诀与技能
- “洋葱模型”在上司沟通中的有效应用
- 赢得上司器重的 4 个要诀。
- 问题与解答：与上司沟通学员问题案例分析交流。
- 赢得下属，才能赢得业绩
- 与下属有效沟通的八个维度解析
- 案例视频：我有权对你下指令
- 如何让你的指令更有效地执行
- 赞美与批评下属的方式与时机
- 有效激励，帮助下属达成目标
- 案例视频：如何成为合格的领导者
- 如何突破与“难缠员工”的沟通障碍
- 怎样与 90 后员工进行有效沟通
- 怎样与年长且资历深员工进行有效沟通

#### **第五模块：跨部门沟通渠道与策略**

- 分析研讨：部门间埋怨和扯皮的背后是什么？
- 部门间沟通与协作问题现象及原因分析

- 部门间的沟通协作,制度为先还是境界为先
- 正确认知部门间沟通与协作的基础和关键点
- 如何认知和熟悉协作部门的工作内容？
- 怎样让他部门目标变成本部门目标
- 没有合理的沟通渠道，就不可能有通畅的沟通
- 有效建立跨部门间正式沟通渠道与非正式沟通渠道
- 跨部门沟通策略：掌握各自部门特点及沟通双方特点