

金牌课程

《如何进行高效的 360 沟通》

课程背景

企业管理中，沟通无处不在，工作的计划、执行、检查、改善，员工的激励与辅导、客户的维护与开发等等都离不开沟通。但是，我们每个人怎么说、怎么做很大一部分是由我们怎么想、怎么看来决定的。所以，工作中的方方面面因素都有可能最终导致沟通不畅。而面对工作中与客户、同事、领导的沟通过程中，客户有抵触，无法形成业务推进；同事不配合，办事效率无法提升；领导不理解，总是费力不讨好……这些问题背后的成因到底是什么呢？

这一系列的问题其实都是“沟通乏力”所造成的，有没有一种沟通方式，可以提升沟通的有效性，增加客户满意度，提升业绩；同事之间更为默契，；领导意图更好的执行……，《如何进行高效的 360 沟通》课程从组织、文化、制度、心理状态等层面，对企业实际工作中面临的实际问题进行深刻剖析，并提

供具体的工具与方法，使组织内部沟通更加有效，从而更有效的释放执行合力，推动企业效能发挥。

课程受益

- 了解管理沟通的本质；
- 掌握管理沟通的原则与技巧；
- 破解 360 沟通时的心理与行为障碍，建立正确的心智模式与行为、动作；
- 熟练应用 360 沟通中常用的模块与工具
- 掌握、提升 360 沟通应具备的 6 种能力

培训对象及课时

- 全员
- 1 天 (6 小时)

课程纲要

第一单元：360 管理沟通

- 什么是沟通？
- 什么是管理 360 沟通？

- 360 沟通的重要性与现实收益
- 360 沟通的各种形式及作用
- 360 沟通中普遍存在的误区
 - 没胆量
 - 没耐心
 - 没必要
- 360 沟通的两大原则
 - 原则一、沟通态度“不卑不亢”
 - 沟通态度的两个极端（“献媚”与“怀才不遇”）
 - 原则二、“沟通有度”
 - “审时度势”与“因人而异”
- 提升管理 360 沟通效果的 2 个优势理论
- 360 沟通中的听、问、说、看
 - 倾听的状态与倾听的关键内容
 - 问询的状态与问询的引导性技巧
 - 表达与反馈的方式与要点
 - 看待问题的两个层面（现象与本质）

第二单元：有效进行 360 沟通的实践应用

- “乔哈里之窗”带来的启示
- 高效管理 360 沟通的解码流程
 - 工作情景的确认
 - ✓ 时间、地点、人物、事件
 - ✓ 了解沟通对象的岗位职责与工作内容
 - ✓ 发现沟通对象的价值
 - ✓ 找到沟通对象的难处
 - 角色关系的确认
 - ✓ 与沟通对象的关系定位
 - ✓ 沟通对象的性格定位
 - 管理目标的确认
 - ✓ 可实现性目标的特性
 - ✓ 任务信息的 4 要素
 - 管理沟通策略的确认

思考总结：基于沟通的解码流程细化 360 沟通的关键点及具体行为

- 与上级的沟通实务

- 如何高效的进行工作请示
- 如何高效的进行工作汇报
- 如何准确的领会领导意图
- 与上级的沟通 5 种技巧类型
 - “伴君”型
 - “闪避”型
 - “冷静”型
 - “抱团”型
 - “果断”型
- 与平级同事沟通的方法与技巧
 - “深度会谈”的技巧与应用
 - 识别沟通立场、强化大团队意识
 - 对自己和同事从事工作的认知方法
- 与下级沟通的方法与技巧
 - 用户思维意味着什么？
 - 如何科学的“委派任务”
 - 如何高效的“反馈意见”

- 如何进行“绩效面谈”
- 如何进行“引导式”沟通

第三单元：提升 360 沟通效果应具备的能力

- 能力 1、了解、满足需求的能力
- 能力 2、换位思考的能力
- 能力 3、调整双方情绪的能力
- 能力 4、唤醒内心支持、期待与信任态度的能力
- 能力 5、建立信任的能力
- 能力 6、搭建沟通平台的能力