

# 高效沟通技巧

## ➤ 课程背景

研究表明，我们工作中 70%的错误是由于不善于沟通造成的。

但大多数人都没有意识到，人生的诸多的不顺遂都是因为自己在特定的时空中扮演着不恰当的角色，表现着不恰当的语言和行为，从而在工作关系处理，家庭关系的处理，个人生涯发展等各方面显得处处碰壁，被人际沟通的迷雾所困扰而困惑。

而这一切都是根源于人们与自己的沟通、与同事伙伴的沟通，与家庭成员的沟通，以及与社会沟通交流方式不当。

只有良好的人际沟通，才能为他人所理解；只有良好的人际沟通，才能得到必要的信息；只有良好的人际沟通，才能获得他人的尽力相助。

所以，要改善生存之状态，惟有从内而外，从独立意识、双赢思维的修炼开始，在修炼中不断加强自己的沟通技巧，才有可能达到理想的人生彼岸。

## ➤ 课程目标

- ◆ 认识到沟通的质量决定生存的质量
- ◆ 建立和正确理解企业价值观，营造合作氛围
- ◆ 介绍如何与同事建立良好的合作关系了解沟通的原则
- ◆ 系统学习领导者在部门之间、同事之间的沟通方法和技巧
- ◆ 运用现代化的管理手段，更好地管理工作，走向成功

## ➤ 课程时间

1 - 2 天

## ➤ 课程大纲

### 1. 沟通与思维

- ◆ 思维影响沟通
- ◆ 优秀沟通的四种天赋
- ◆ 消极沟通与积极沟通
- ◆ 三种重要价值
- ◆ 关注圈与影响圈

## 2. 高效沟通核心要素

- ◆ 沟通的定义
- ◆ 沟通的方式
- ◆ 语言沟通与非语言沟通
- ◆ 沟通的双向性
- ◆ 沟通中的三种行为
- ◆ 沟通的灵魂 - 同理心

## 3. 有效沟通的三大技巧

- ◆ 表达、倾听、提问技巧的应用
- ◆ 如何有效倾听
- ◆ 同理心倾听
- ◆ 表达的五要素
- ◆ 引导性提问方法

## 4. 影响沟通的因素

- ◆ 没注意关键点
- ◆ 表达失误
- ◆ 观察角度不同
- ◆ 过早假设
- ◆ 过去的经验
- ◆ 沟通中断
- ◆ 文化特性

## 5. 人际风格解析

- ◆ 何为 DISC 人际风格分析
- ◆ 如何利用 DISC 人际风格分析识别顾客特点

- ◆ DISC 人际风格分析的实用领域
- ◆ 如何利用 DISC 帮助我们与顾客沟通
- ◆ 自我测试：人际沟通风格

## 6. 应对不同的人际沟通风格

- ◆ 了解个人沟通风格
- ◆ 人际沟通风格的类型
- ◆ 不同沟通风格的沟通技巧
- ◆ 人际风格分析与心理学
- ◆ 人际风格与沟通

## 7. 有效与上司、同事、部属沟通

- ◆ 与上司沟通（汇报、提建议、商讨问题、开会等）
- ◆ 与下属沟通（命令、批评、讨论、开会等）
- ◆ 与同事沟通（求助、帮助他人、互相合作、开会等）
- ◆ 与顾客沟通（接近顾客、帮助顾客、处理投诉、谈判等）
- ◆ 案例分析

## 8. 企业中部门的价值

- ◆ 部门对于客户和公司的商业价
- ◆ 部门沟通的障碍
- ◆ 见树不见林——只看到局部、看不到全局
- ◆ 本位主义的形成
- ◆ 部门存在的最重要的价值
- ◆ 跨部门合作的价值路径
- ◆ 部门的使命和职责对工作能力的要求

## 9. 跨部门沟通与冲突管理

- ◆ 冲突的由来与性质
- ◆ 冲突的积极影响
- ◆ 人际交流的行为分析
- ◆ 处理冲突的原则与方式
- ◆ 在协作中的角色认知

- ◆ 快速凝聚团队的策略
- ◆ 克服障碍的方法
- ◆ 控制与引导团队达成共识的步骤
- ◆ 如何说服意见与你不同的人

## **10. 沟通中的情绪管理**

- ◆ 认识情绪
- ◆ 让情绪充满智慧
- ◆ 情绪调节与情绪释放
- ◆ 打断神经链，切断不良情绪产生的根源
- ◆ 掌控自己，与团队建立共赢关系

## **11. 沟通与绩效管理**

- ◆ 如何改善员工的工作表现
- ◆ 如何改善员工的工作习惯
- ◆ 如何采取有效的督促行动
- ◆ 如何采取有效的纪律行动
- ◆ 角色扮演

## **12. 建立共同的价值观，打造学习型组织**

- ◆ 深刻理解公司的共同价值观
- ◆ 共同价值观的目标及重要性
- ◆ 如何建立共同价值观，营造合作氛围
- ◆ 怎样运用基本原则，达成相互协作
- ◆ 打造学习型组织