

---

# 中层管理干部高品质语言沟通智慧

编号：ZQ-02

## 课程背景

在一个互联互通的世界，沟通无处不在！对于组织来说，管理者 70%的时间用在沟通上，而 70%的问题或错误也是出在沟通的障碍上。管理沟通，成本越来越大，问题越来越多，效率越来越低……

您是否还在为上级意图难以捉摸，下级执行不够有力，部门配合不够默契而苦恼？您是否陷入文山会海之中无法摆脱而苦苦挣扎？如何找到最为适合、最为有效的沟通“通道”？如何彻底解开组织沟通的死结，挖掘您和团队那深埋于冰山之下的沟通潜力？

## 培训对象

中层管理干部

## 课程回报

以上课程可以让您：

解决高层沟通难、上下级沟通难、部门间沟通难的问题，创造沟通型组织文化；

学会观察人、激励人、影响人，解决选人、育人，留人、用人难的问题

学会如何与客户沟通，掌握快速成交的秘笈

学会如何与家人有效沟通、突破人生与家庭的危机

学会如何与公众或社会沟通，更好地展示形象、获得支持

学会自我心态分析，开发自身潜能，全面提升自身能力

## 课程精要

### 一、人生处处离不开沟通，成功时时离不开沟通

什么是沟通：说得体的话，做得体的事

了解沟通学：即是做人的哲学

体验沟通的力量

人际交往的成功离不开沟通

管理沟通：实现最佳执行力的金钥匙

沟通，无处不在无时不在

沟通的误区

### 二、常见的心理现象解析与应用

夹心板（角色心理）

紧张缓和

自我求证

错误的前提暗示（二选一）

正义的假面具

弗洛伊德的心理解剖图

---

### 三、管理沟通三不：不批评、不争辩、不抱怨

比批评更有效的力量

让对方感受到自尊

切勿与人争论激辩

理智面对他人的过错

少一点抱怨，多一点方法

### 四、管理沟通三绝：微笑、赞赏、幽默

用微笑打开沟通的大门

赞美有方，拣好听的说

学会欣赏，沟通升个级

赞赏有度：别让你的夸奖成了谄媚

幽默是最神奇的沟通术

### 五、沟通步骤

听的技巧：

看的技巧

问的艺术

说的技巧

### 六、沟而不通，一切问题都是沟通出了问题

没有明确的目标，沟通没目的

口才不到位，沟通没效果

沟通中常见的几种心理障碍

成功的沟通要注重情感和思想

### 七、态度决定沟通，别让情绪阻碍了沟通

阳光心态，让沟通更顺畅

控制情绪，沟通不伤人

关注细微，创造沟通氛围

不狭隘，不顽固，沟通畅通无阻

宽容，让沟通无限循环

### 八、以诚待人，心灵不设防沟通无极限

诚实做人，让沟通更放心

诚恳道歉，没有化不了的干戈

信誉筑就沟通大厦的基石

上善若水：让人无法抗拒的善良

平等对话：沟通原来可以更轻松

### 九、耐心是金，沟通沟通再沟通

沟通就怕不耐烦

沟通不好是因为耐心不够

耐心地倾听别人的倾诉

多沟通，勤沟通，常沟通

### 十、怎么听别人愿意说，会听会沟通

少说多听：倾听是沟通的开始

有效倾听：听见、听清和听懂

心有灵犀：用心体会话中味

细心聆听：知晓对方的弦外之间

---

## 十一、见机沟通，把握沟通时机沟通方式

- 把握时机，争取沟通的最佳效果
- 沟通不能哪壶不开提哪壶
- 话不投机的尴尬：最怕没“共同语言”
- 避免无聊的“抬杠”
- 避开矛盾的焦点
- 沟通的最佳境界：一拍即合

## 十二、应对自如，不同的人不同的沟通策略

- 与不同性格的人怎么样沟通
- 与不同脾气的人怎么样沟通
- 与不同年龄的人怎么样沟通
- 与异性怎么样沟通
- 与名人怎么样沟通

## 十三、身体会说话，无声胜有声的沟通

- 肢体语言在沟通中的重要作用
- 眼神交流：透露你内心情感的信息
- 脸色：读懂人的内心活动
- 手势：沟通的第二唇舌
- 姿态：使你的语言更动听
- 看透小动作中的心理动机

## 十四、企业沟通，畅通渠道顺畅沟通

- 改善企业沟通中的困境
- 组织内部沟通
- 企业外部沟通
- 有效沟通与团队建设
- 创造有效沟通的机会和氛围
- 建立完善的沟通制度

## 十五、上行沟通，成为领导眼中的好员工

- 主动接近领导，替领导分忧解难
- 不跟领导争论，不计较个人得失
- 坦诚接受批评，服从领导安排
- 给领导提建议，以迂为直巧说服
- 尊重和维护，做受领导欢迎的人

## 十六、下行沟通，成为下属心中的好领导

- 凝聚魅力，做下属交口称赞的好榜样
- 有情有理，做下属心服口服的裁判长
- 恩威并用，让下属心甘情愿为你效劳
- 一手掌权一手放权，彰显团队精神
- 上通下达上行下效，信任征服人心

## 十七、平行沟通，成为同事圈中的好伙伴

- 在合作中汲取前进的动力
- 把握好同事间相处的距离
- 牢记同事间不应有的举动和不该说的话
- 做同事的最佳拍档

---

## **十八、谈判沟通，生意场上共赢的博弈艺术**

以诚为本是谈判永恒的真理

谈判中的争与让原则

和气生财：谈判的目标是双赢

智胜谈判桌：唇枪舌剑胜过百万雄师

当谈判出现僵局

谈判中的常用沟通术

## **十九、会议沟通，良性互动让会议圆满闭幕**

会议的沟通功能

当好会议的主持者

尽量让每个人都参与会议

巧引话题，让会议有序进行

营造氛围，开一个高效的圆桌会议

## **二十、演讲沟通，与听众分享你的激情**

慷慨激昂，让听众不再昏昏欲睡

语惊四座，观点出新震撼人心

调动情感，赚取听众的眼泪

巧设悬念，激起听众的好奇心

故意停顿，震撼听众的思维

巧妙解围，听众冷场自有方

## **二十一、礼仪沟通，让沟通来得有品位**

保持适当的商务礼节

迎来送往的礼仪艺术

宴席中的沟通礼仪

礼尚往来：送礼送心意，沟通有创意

## **二十二、网络沟通，沟通可以很时尚**

利用好网络这个交流平台

发个电子邮件：一键式快捷沟通

火爆的新时代聊天工具

不在虚拟中沉醉，有效地使用网络沟通

## **二十三、与媒体的沟通**

认识媒体

企业与媒体的沟通

企业与媒体的长期合作

## **二十四、有效面谈**

有效面谈步骤

不同面谈类型及技巧