
《MBA 零距离---8A 管理沟通》

编号：ZQ-01

able 能够
action 手段

above 超过
advice 劝告

accept 接受
agree 同意

ache 渴望 across 穿过

课程背景

沟通不是管理的全部，但是----管理离不开沟通。沟通无处不在，沟通无时不在。大到世界、国家、小到集体、个人，都离不开沟通，都不能否认和忽视沟通的作用和力量。沟通能力是一笔无价的财富，也是一门需要用很大的耐心去研究的艺术。现代的企业决策者，绝不是高高在上、不可一世的管理者，要激发工作热情，并使管理卓有成效，管理沟通必不可少！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？您是否为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？

为此，窦令成老师特开设《MBA 零距离---8A 管理沟通》课程，倾情相授数十年的沟通实战经验，激情演绎最实用、最全面、最有效的管理沟通技巧，助您突破发展瓶颈，提升工作绩效、成就事业、人生的光荣与梦想！

培训对象

党政机关干部、企业董事长、总裁、部门主管等各级管理者。

培训特色

案例分析：深刻的道理体现在浅显的比喻；复杂的难题溶解于简单的故事；
分组讨论：自主、合作、探究的学习方式，让思想的碰撞激起智慧的火花；
情景模拟：以参与，体验、互动的教学方式，让大家在学中练，在练中学；
互动游戏：寓教于乐，游戏互动等充分调动参训人员的培训热情，课堂气氛活跃热烈。

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

课时

二天 (12 小时)

课程精要

第一部分：沟通及管理沟通

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

变心板（角色心理）

紧张缓和

自我求证

算命的心理术

错误的前提暗示

正义的假面具

弗洛伊德的心理解剖图

三、沟通风格测试

沟通风格测试

性格测验

心理测验

血型、属相、星座、麻衣相与沟通

能力、气质、个性特征与沟通

四、管理与沟通

管理与沟通

管理沟通的概念、重要性及作用

管理沟通的原则和策略

管理沟通的过程、作用、本质

五、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

五、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

第二部分：个人沟通技能

六、高效写作

特点、障碍、原则、过程

写作沟通中的逻辑、结构

常用商务写作

市场调查报告

经济活动分析报告

可行性研究报告

年度工作报告

商业函件的写作

催款函

公函

简历

七、高效面谈

高效面谈步骤

高谈过程控制

不同面谈类型与技巧

管理者与下属的面谈技巧

八、有效演讲

演讲的准备与构思

演讲的技巧：心理技能、非语言技巧

演讲辅助手段

九、会议沟通

会议目的、规模

确定与会者角色和职责

会议管理流程

第三部分：组织内、外部沟通

十、影响组织内部沟通的因素

组织内部沟通效果

内部沟通环境的障碍分析

十一、组织内部纵向沟通艺术

纵向沟通障碍

向下沟通的艺术

向上沟通的艺术

十二、组织内部横向沟通艺术

横向沟通障碍

横向沟通的艺术

十三、组织的冲突沟通

冲突的产生原因

冲突的沟通策略

冲突调解的有效性

十四、伦理沟通

伦理对管理影响

管理沟通中的伦理决策过程

自我测试：对自我伦理态度的评价

十五、组织的变革沟通

意义

变革沟通的策略

变革不同时期的沟通策略

十六、危机沟通

危机基本类型

危机识别与预防

危机沟通

危机管理过程

十七、与新闻媒体沟通

认识媒体

企业与媒体的沟通

与媒体的长期合作

十八、谈判技巧

谈判的准备

各阶段的策略

基本技巧

谈判中的语言和非语言沟通

十九、跨文化沟通

文化与跨文化

文化差异

跨文化沟通的障碍和策略

二十、如何成为沟通高手

沟通的十把“杀手锏”

如何让自己更快乐

管理就是沟通、沟通、再沟通。 --杰克·韦尔奇

企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。 --松下幸

之助

管理者应该具有多种能力，但最基本的能力就是有效沟通。 --

管理学家 L.威尔德

作为福特公司的董事长，我告诫自己，必须与各界建立和谐关系，不可在沟通上无能为力。 --亨利·福特

沟通不是管理的全部，但管理离不开沟通。 ---窦令成