

---

# 《高效沟通与协作》课程大纲

**课程对象：**适合总裁班、企业全员

**课时：**

本大纲是很全面的2天通用版

与企业调研后会专门为企业定制内容

**课程目标：**

挖掘沟通中常见问题的根源、提升沟通技能

掌握沟通的关键技巧与方法

减少冲突，提高团队协作效率

掌握各种人格类型人的特征

掌握对应不同人格员工的沟通协作方法

从而提高对外部客户、内部员工的合作效率

## 课程大纲

前言：

- 1、沟通对于企业、社会、家庭、个人职业生涯的重要性
- 2、高效沟通中的常见问题讨论

### 第一部分 如何训练沟通的基本功

#### 1、如何消除赘语

朗读

记录

---

面对镜子

\*\* 演练

## 2、如何增加语言魅力

读诗的意义

应该多听些什么

如何调整、美化自己的声音

\*\* 演练

## 3、运用“心理学”工具训练沟通中的思维清晰度

划数训练思维的和转移、广度、扩大

\*\* 让学员学会应用一些心理学的训练工具

组织全员做瑞文测验

## 第二部分 高效沟通协作的几个基础技巧

### 1、强调正面信息

### 2、高球效应思路

什么是高球效应

\*\* 演练结合学员工作、生活如何应用

### 3、登门槛技术思路

什么是登门槛技术

结合学员工作、生活如何应用

### 4、单双面理论

什么是单双面理论

---

对人的三种情况采不同的方式

## 5、适时幽默

视频启发

## 6、沟通协作中几种常用提问技巧

\*\* 不是讲理论，讲全国独家开发的实用技能

开放式提问的思路

封闭式提问的思路

确认式提问的思路

举例式提问的思路

清单式提问的思路

重复式提问的思路

\*\* 每种提问方式现场演练

## 第三部分 高效沟通协作的三步走

### 1、有效发送信息的技巧

面对面沟通的重要性

邮件沟通注意要点

电话沟通注意要点

注意开场的节奏、状态

如何消除紧张--积极的心理暗示

\*\* 视频启示

### 2、关键的沟通技巧--积极聆听

聆听的注意事项

---

如何鼓励对方说话

听电话时注意要点

### **3、有效反馈技巧**

眼神的重要性—欣赏的目光

\*\* 如何练习目光的精气神

语言—正确话术分析

肢体—鼓励对方说话的肢体语言有哪些

不正确的肢体语言有哪些

话术--鼓励对方说话的话术分析

\*\* 演练

## **第四部分 提高协作的有效的肢体语言、感性语言**

### **1、常见的肢体语言分析**

模拟各种肢体语言

\*\* 演练

### **2、感性语言的重要性**

如何培养自己的感性语言魅力

读诗的重要性

日常练习语音语调的方式介绍

\*\* 现场演示语音、语调运用，带领大家朗诵

### **3、提高语言的精准度**

重音练习

---

停顿练习

\*\* 演练

## 第五部分 企业内部协作的重点：企业各层如何沟通

### 1、基层员工如何与上级进行沟通

话术分析

积极的心理暗示

面对复杂的人际关系如何处理

\*\* 视频片段解析

树立 PDCA 的处事观念

如何缓解紧张情绪

沟通前面对镜子

瑜珈放松功

食疗法

冥想法

心理暗示法

### 2、中层管理人员如何上传、下达

中层管理人员的面谈技巧

善用甘特图

\*\* 样图分析

甘特图的重要意义

\*\* 现场演练绘制甘特图

---

### 3、高层管理人员如何与员工沟通

心态启发--“其身正、不令而从”

有效监督---放权不等于弃权

营造奋发积极的工作气氛

如何获取到员工第一手信息

凡事感谢

\*\* 话术演练

## 第六部分 高效沟通协作的重要细节—尊重他人的节奏

### 1、这是一沟通中的普遍问题

### 2、不尊重他人的节奏的小故事

### 3、如何做到尽量与他人节奏统一

\*\* 案例演示

## 第七部分 人际风格沟通协作技巧及如何应对沟通的冲突

### 1、各类型人际风格的特征

分析型人的特征

支配型人的特征

表达型人的特征

和蔼型人的特征

\*\* 如何通过简单的表现快速判断对方的人格

### 2、如何面对各类型风格人的冲突

---

与分析型人的沟通技巧解析

与支配型人的沟通技巧解析

与表达型人的沟通技巧解析

与和蔼型人的沟通技巧解析

## 第八部分 组织学员现场做与不同类型的人沟通现场演练

1、与驱动型人沟通演练

2、与外向型人沟通演练

3、与分析型人沟通演练

4、与友善型人沟通演练

## 第九部分 沟通协作中常见的不正确话术解析及调整

1、不正确交流的沟通案例

2、如何调整

\*\* 演练正确话术

## 第十部分 如何应用 9 型人格改善沟通协作

1、9 型人格测评工具解析现场组织测评

2、点评学员的测评结果（分组点评）

\*\* 演练对不同的人格如何交流

## 第十一部分 全国独家：如何应用“读心术”提高沟通协作技巧

1、应用“读心术”掌握对方的思维方式

---

听觉思维方式的人的特点

视觉思维方式的人的特点

动觉思维方式的人的特点

理性思维方式的人的特点

训练同时以四种方式说话、满足不同思维方式人的需求

\*\* 演练如何判断沟通对象的思维方式

\*\* 演练如何运用思维方式与对方建立亲善关系

## **2、如何应用“读心术”建立亲善关系**

匹配和照镜子

怎样模仿对方的习惯用语

注意对方的精力值

模仿对方的语言节奏、配合对方的精神状态

\*\* 演练应用上面几个“读心术”技巧