
《跨部门沟通---运用人格学、心理学》

课程对象：适合企业全员

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

课程目标：

- 1、挖掘沟通中常见问题的根源、提升沟通技能
 - 2、掌握沟通的关键技巧与方法
 - 3、分享高效沟通的要点
 - 4、减少冲突，提高企业效率沟通与协调
 - 5、掌握各种人格类型人的特征
 - 6、掌握对应不同人格员工的沟通方法
- 提高对外部客户、内部员工的合作效率

课程大纲 标“**”号的是组织模拟演练、讨论、视频解析、案例解析

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

组织分工不明确

存在部门职能的模糊地带

不容忽视的“部门墙”

客观存在的个体差异

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

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、如何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

** 瑞文测验

第二部分 高效沟通几个基础技巧

1、强调正面信息

2、高球效应思路

结合学员工作、生活如何应用

3、登门槛技术思路

结合学员工作、生活如何应用

4、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、沟通中几种常用提问技巧

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

** 演练

2、关键的沟通技巧--积极聆听

聆听的注意要点

如何鼓励对方说话

听电话时注意要点

** 演练

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

第四部分 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

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

第五部分 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

** 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

4、面对同事一些常见话术解析

** 不正确与正确话术的案例演练

第六部分 高效沟通重要细节—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 高效沟通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

第十部分 如何应用 9 型人格改善高效沟通

1、9 型人格测评工具解析

2、现场组织测评

3、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 跨部门沟通技巧

1、了解跨部门沟通中的常见问题

为什么跨部门沟通容易出现问题

跨部门沟通问题点的案例分析

2、如何解决部门沟通中的常见问题

了解各部门的工作要点、工作意义

尊重对方的工作情况

注意对方的精力值

尊重并顺应对方的节奏

对重要事项有没有必要走书面责任文件

出现纠纷时如何处理

** 如何应用人格学强化跨部门沟通

第十二部分 心理学在沟通中的应用

1、掌握读心术之一-微语言、微表情

用手摸眉头的表现

交叉腿站立的表现

手指的方向与眼睛看的方向不一致的表现

手对水杯的不同处理动作的表现

** 演练

2、学会如何建立亲善关系

匹配和照镜子

怎样应用声音

怎样应用习惯用语

注意呼吸的情况

注意对方的精力值

模仿对方的声音

配合他人的精神状态

** 演练

[第十三部分 学员提问 唐老师现场解答](#)