

国际水准的企业沟通规则

培训对象：	所有希望提升自己的沟通技巧的有志人士，特别是职场人士，公司的骨干队伍以及管理阶层
课程目标：	<p>要掌握企业中的高效沟通技能，必须要掌握如下几大重点：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 心理学基础 – 沟通是人与人的交往艺术，我们必须懂得心理学，国外企业的员工特别是管理层的心理学概念比我们普及得多。而因为我国的心理学起步太晚，这恰恰是我们的大多数学员没有真正地训练过的，所以本次培训首先给学员打下心理学的分析基础，有了这样的基础，进入后续课程内容，开展分析就容易了。2. 沟通就是建立规则 – 要达到国际水准的沟通，必须清楚企业的沟通规则，这里的规则是国际上普遍遵守的专业规则而不是我们常说的“关系”。有了清晰的专业规则基础，学员才能在培训中掌握沟通的依据。从学员的反馈中，学员反映主要是对沟通的冲突不知如何处理，在各抒己见时不易统一，这一是缺乏对规则的掌握，二是缺乏分析技巧。所以，这第三部分就是：3. 沟通的分析及应用技巧 – 企业中的沟通是为了商业目的，而进行沟通又离不开人，如果分不清人际关系和商业关系，两者纠缠不清，抓不住重点，思路肯定很乱。所以本培训着重训练学员的分析能力，即如何在冲突中理清人际需求和业务需求，这样可以运用企业沟通规则和人际沟通技巧分别处理，彻底摆脱思路不清，无从着手的问题。4. 沟通技巧的培训，重点是建立企业内部专业化、职业化的沟通风格，建立沟通的共识，让不同部门都能说共同的语言唱同一首歌，所以，本沟通培训的后部分引入国际上最新的跨部门沟通技巧 – STAR 技巧。通过培训的演练，学员们可以掌握国际通用的高端沟通技巧，从而达到提升企业运作及部门间配合水准的目的。5. 全程培训都会配上案例、游戏、讨论、分享、问答及录像观摩等等，配合老师在国外 500 强企业 20 多年的工作经验分享，以活泼、实用的形式让学员掌握企业沟通的高水准技巧。
课程时间：	2 天 (9 am ~ 5 pm)
课程大纲：	<p>第一天上午：</p> <p>破冰与作业：至少了解你周围的 3 个人，并保存了解到的信息作为后面的作业的素材。</p> <p>行为与心理学基础：</p> <p>沟通的冰山模式 – 谁都想花最少的时间，了解对方最多的信息，诀窍何在？哪些冲突容易解决，哪些冲突很难修复 – 冰山模式告诉你答案。</p> <p>案例：发生在冰山的隐含层面的冲突 …</p> <p>行为心理学的分析和技巧：</p> <ul style="list-style-type: none">• 如何做到自知之明和知己知彼 – 尤哈里窗技巧的讲解、问答与练习• 人的行为与个性分析 – DISC 四象限实用分析法<ul style="list-style-type: none">○ D.I.S.C.各类型的行为特征○ 你自己属于什么类型？○ 如何从身体语言来判断别人的类型？

- 对各个类型的沟通方式选择
- 应用：我们如何因人而异地进行任务的委派？

第一天下午：

国际 500 强企业的沟通规则：

- 企业内部的向上沟通，向下沟通及平级沟通的规则
 - 为什么它会成为 500 强企业的通用规则？
 - 沟通的内容、时机与方式
 - 什么叫沟通的 3C 原则？
 - 实用案例 – 沟通规则判断与练习
- 企业常见的三大沟通方式：书面沟通，电话沟通及面对面沟通的优缺点及其适用环境
 - 书面沟通的规则
 - 邮件沟通的规则
 - 面对面沟通的考量

沟通必备技巧的具体运用：

- 聆听技巧
- 提问技巧
- 反馈技巧
- 游戏、分享与练习
- 第一天课程小结与问答

第二天上午：

- 第一天课程回顾

企业跨部门间沟通的强化技巧：

- 强化沟通技巧：沟通遇到冲突和障碍时的对策
 - 沟通中的两种需求 – 人际需求和业务需求
 - 案例：如何分析人际需求和业务需求？
 - 案例练习：分析人际需求与业务需求
 - 提问：我们从这个练习学到了什么？
- 建立跨部门沟通互信的 S.T.A.R. 技能：
- 沟通的心态基础 --- 学会欣赏别人，分组练习
- 全班练习：我希望在沟通中得到什么？
- S – 一站式信息
- T - 专业而可靠
- A – 换位体谅
- R – 灵活变通

第二下午：

- STAR 的分析技巧应用：白板练习
- 录像观摩 – 他们是如何做到 S.T.A.R.的？
- 分组讨论，分享 --- 我如何为对方提供 S.T.A.R
- 课题测验与讲师解答
- 学员分享自己在两天培训中的重点体会

全天培训小结

结束