

《方案式高效沟通》

一、课程背景

为什么沟通达人一分钟讲明白一个问题，还被夸赞“重点突出、逻辑清晰、层次分明、简单易懂”？而有人讲解同一个问题，花了十分钟，还被人批评“乱七八糟、不知所云”？

为什么沟通达人总能很快的一沟就通？而有人三番五次的费尽口舌，却还是沟而不通？

有没有什么快速提高沟通能力的诀窍？有！带着方案去沟通。

二、课程目标

- 掌握结构思维模式
- 掌握初步制定方案
- 掌握沟通基本原则
- 掌握沟通具体办法

三、授课方式

案例研讨+角色扮演+提问互动+分组讨论

四、课程特点

特点1：案例丰富，通过视频教学、案例研讨与分享，引导学员主动思维，突出课程的趣味性和实用性；

特点2：气氛活跃，通过课堂提问、小组讨论、体验游戏等多种互动方式，强化学员对实操技能的掌握；

特点3：分组竞赛，通过小组之间的竞争，增强学员的团队协作意识和全局意识提升学员的沟通技能。

五、授课时间

1天（6H）

六、参训对象

追求卓越的员工、企业中层管理人员及储备干部

课程大纲

开场互动：组建团队

团队名称、Logo、口号。

壹、 沟通概述

1、沟通的概念

- 1) 沟通
- 2) 高效沟通
- 3) 方案式沟通

视频分享：买土豆

2、沟通的种类

3、沟通的要求

- 1) 对发送者的要求：静心，主动，方案
- 2) 对信息的要求：
 - 基本要求：准确
 - 中级要求：易懂，逻辑，方案
 - 高级要求：文采，诗意
 - 职场沟通的要求：准确，易懂，逻辑，方案，朴实有华
- 3) 对通道的要求：合适，可追溯
- 4) 对接受者的要求：专心
- 5) 对结果的要求：确认

贰、 方案式高效沟通的三大法宝：

1、 金字塔结构

- 1) 金字塔结构原理
- 2) 金字塔结构构建方式

视频分享：可爱的阴谋

3) 金字塔结构构成原则

案例演练：工作任务安排

4) 金字塔结构应用

- SCQA
- CSQA
- ASCQ
- QSCA

2、 基本哲学

- 1) 系统论
- 2) 矛盾论
- 3) 变化论
- 4) 基本心理学

3、 双象思维

- 1) 三论打造“PC”抽象思维
- 2) 六识打造形象思维

视频：骑兵请战

参、 方案式沟通四阶段

1、 心里准备阶段

- 1) 内心静——成功沟通首要保证
- 2) 信心足——战略高度藐视问题
- 3) 决心大——排除万难争取胜利
- 4) 态度正——战术层面重视问题

2、 方案制定阶段——筹划不误砍柴工

- 1) 情况明——知彼知己百战不殆
- 2) 目标对——目标决定原则方法
互动：制定目标
- 3) 原则好——原则提供决策指南
- 4) 方法优——哲学打开方法之门

3、 方案实施阶段——坚定执行迈向目标

- 1) 时机准——蓄势待发顺势而为
视频：李云龙讨价还价
- 2) 行动灵——积极主动随机应变

视频：周希汉灵机应变

4、 方案结束阶段——笑看结果总结得失

视频分享：元帅驯服三刺头少将

四、 职场方案式高效沟通

1、 上行沟通

- 1) 形式：支持，阐述

2) 原则：不媚，不怯，主动，时机，方案

视频分享：李云龙上任

课堂练习：如何让客户接受不是特别完美的样品。

2、 平行沟通

1) 形式：支持

2) 原则：静心，主动，互利，时机，方案

视频分享：李云龙要手榴弹

3、 下行沟通

1) 形式：命令，批评，表扬

2) 原则：静心，主动，友爱，时机，方案

视频分享：陈赓要马

课堂练习：如何与下属沟通其损公肥私。

课程回顾与总结