

# 《高效沟通技巧》课程大纲

## 课程概述：

通过《高效沟通技巧》课程的学习，帮助学员全面提升企业中层领导者、管理者和骨干人员的沟通技能；帮助学员全面掌握高效沟通的三个重要环节、高效沟通的三大原则、高效沟通的六个步骤，帮助学员掌握在沟通过程中如何与上司沟通、与跨部门沟通、与下属沟通、与客户沟通等技巧，高效的处理冲突、高效地运用肢体语言等，掌握突破沟通障碍的方法和如何运用性格分析法进行高效沟通。

## 课程时间：2天

## 参加对象：领导层和管理层

授课老师：《左右逢源》和《冲突管理》书籍作者蒋巍巍先生

## 课程内容：

### 一、高效沟通技巧的概述

- 高效沟通技巧的概述
- “沟通技巧”是成功人士必备的3大基本技能之一
- 沟通中易犯的5个错误
- 高效沟通的3大原则

### 二、高效沟通的三个重要环节

- 完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈
- 有效发送信息的技巧
- 关键的沟通技巧——积极聆听
- 有效反馈技巧

### 三、如何有效的运用肢体语言

- 肢体语言在沟通中的重要性
- 第一印象：决定性的7秒钟
- 肢体语言的分类
- 如何有效运用肢体语言

### 四、高效沟通的基本步骤

- 步骤一：事前准备
- 步骤二：确认需求

- 步骤三：阐述观点
- 步骤四：处理异议
- 步骤五：达成协议
- 步骤六：共同实施

## 五、怎样与领导进行沟通

- 向领导请示汇报的程序和要点
- 与不同风格的领导沟通技巧掌握
- 如何做好向上管理

## 六、怎样与下属进行沟通

- 如何与下属建立行之有效的沟通机制
- 明确每次沟通的目的
- 面对不同性格的下属要对症下药
- 如何应对下属的进攻和无礼

## 七、怎样与客户进行沟通

- 找到矛盾对立面，平衡客户心理
- 遵守原则冲突好化解
- 走好 6 步轻松处理客户冲突
- 客户管理从良好的沟通开始
- 解决客户冲突有 3 忌
- ◎案例：立场要坚定但态度要热情

## 八、如何与不同风格的员工进行有效沟通

- 沟通风格的四大类型
- 各类型人际风格的特征与沟通技巧
- 分析型人的特征和与其沟通技巧
- 支配型人的特征和与其沟通技巧
- 表达型人的特征和与其沟通技巧
- 和蔼型人的特征和与其沟通技巧

## 九、如何化解同事间的矛盾与误解

- 跨部门沟通的难点
- 跨部门沟通的 5 大原则
- 冲突的分类与正确认识
- 化解同事间误解与冲突的 8 个方法

➤ 化解同事间误解与冲突的 6 个步骤