

高效沟通培训课程提纲

培训目标

- ◆ 了解沟通的定义和基本原理
- ◆ 学习沟通的目的、类别、特点
- ◆ 掌握沟通的常用技巧
- ◆ 扫清工作环境中的沟通障碍
- ◆ 认识性格、发现性格的特点
- ◆ 了解不同性格下的沟通模式
- ◆ 自我角色认知，提升以工作业绩为导向的沟通能力

第一部分：工作中的高效沟通

1 什么是沟通

- 1.1 沟通的概念定义
- 1.2 沟通的渠道与介质
- 1.3 几种常见的沟通模式
- 1.4 沟通中常见的困难与障碍

课堂练习：《电话报案录音》等

2 改善沟通效果的途径

- 2.1 沟通中的几个环节：观察、思考、倾听、回应、表达、反馈、提问
- 2.2 学会观察和思考
 - 观察：和希拉里学沟通
 - 2.2.1 同频同率的技巧
- 2.3 学会倾听与回应
 - 2.3.1 倾听的好处
 - 2.3.2 倾听的五个层次
 - 2.3.3 倾听的四个原则

课堂练习：珠宝店失窃案

2.3.4 如何通过倾听了解他人的真正需求——同理心倾听

情景剧表演：钱包丢失之后

2.4 学会清晰有效地表达

2.4.1 案例分析：记者采访两会代表

2.4.2 结构化思维——金字塔原理

2.4.3 积极表达方法的综合应用

课堂练习：视频讨论《甄嬛传》

2.4.4 如何作报告、演讲、发言和汇报工作

2.5 反馈与提问

2.5.1 反馈的方法——如何给予反馈，如何接受反馈

2.5.2 肢体语言的反馈——肢体语言的三个信号

红灯：传递反对、拒绝的信号

黄灯：传递思考、犹豫的信号

绿灯：传递赞同、共识的信号

2.5.3 提问的类型与技巧

封闭性问题与开放性问题

课堂练习：提问题，得奖品

3 日常沟通的实用技巧

3.1 同频同率，先跟后带

3.2 批评和表扬的技巧

视频案例：赵刚的动员会

3.3 本色做人，角色做事

课堂练习：《浓雾中的灯光》

3.4 内部沟通之道

向上沟通、平级沟通、向下沟通、越级沟通

3.5 跨部门的沟通与冲突解决

3.5.1 跨部门沟通的困境

3.5.2 跨部门沟通冲突的原因

3.6 赞美的力量

视频案例：《付老师与学生》

第二部分：性格的自我认知

1 了解性格

1.1 性格的定义

1.2 我们身边不同性格的人

课堂练习：《西游记》、《红楼梦》角色性格分组研讨

2 性格的类型介绍

3 DISC 性格系统自我测试（20min）

3.1 不同性格的特征

D 型性格的人

S 型性格的人

R 型性格的人

T 型性格的人

3.2 课堂练习：让我们在一起——课堂交流与讨论

4 各种性格的沟通之道与团队协作

4.1 各种性格的沟通模式与沟通技巧

4.2 与不同性格的领导、下属、客户、家人如何沟通

4.3 各种性格的互补与协作

4.4 如何提升工作环境中的团队协作

4.5 课堂练习：视频研讨《人间正道是沧桑》、《乔家大院》

说明：

本课程为 8 学时。课堂中以沟通的实际练习和案例分析为主，辅以理论概念的介绍与讲解，同时在课上为学员进行性格与沟通模式的测试，以期对自身有更深入的认识与了解，有助于改善工作中各层级之间的沟通效果。