

《管理沟通》

打破沟而不通的魔咒

主讲人：齐磊

【课程目标】

- 帮助学员掌握系统、先进、实用的管理技巧和沟通技能
- 启发学员触类旁通，在管理实践中知行合一，在日常工作中艺术性应用所学的技能
- 站在企业变革必须的角度，帮助参训人员更新营销理念，转变思维模式，统一思想

【课程大纲】

第一讲：你真的了解管理沟通吗？

一、关于管理的概念

- 1.管理：管事理人
- 2.管理的对象
- 3.管理的目的

二、关于沟通的概念

- 1.沟通：沟是动作，通是结果
- 2.沟通的三大要素：表达 倾听 反馈
- 3.沟通的冰山理论
- 4.沟通的同理心修炼：价值 40 万的测试题

三、沟通的三大修炼之表达修炼

1. 互动：语言画图
2. 视频：改变语言改变世界
3. 表达的结构化思维：结论 逻辑 排序 分类

四、沟通的三大修炼之倾听修炼

- 1.沟通漏斗的反思
- 2.听的五种层级

五、沟通的三大修炼之反馈修炼

- 1.反馈的四种级别
- 2.反馈提问的三种类型
- 3.互动训练：破案悬疑

第二讲：如何对上沟通？

一、中层沟通的关键词“中”

承上启下 事前事后 一箭洞穿 不偏不倚 有始有终

二、对上沟通的“三有”认知

- 1.角色定位：有序
- 2.主动反馈：有心
- 3.基于事实：有据

三、对上沟通中接受指令

- 1.明确指令
- 2.权衡任务
- 3.资源调配
- 4.责任承诺

参考方法：复述承诺法

四、对上沟通的结构化汇报

- 1.结论先行
- 2.上下对应
- 3.分类清楚
- 4.排序逻辑

第三讲：如何对下沟通

一、对下沟通的指令下达

- 1.指令下达的目的：对方接受吗？
- 2.命令的五种方式：强制 VS 自主
- 3.命令的五项注意
- 4.命令的内容 5W1H
- 5.命令的流程：两讲三做

二、对下沟通的表扬

- 1.表扬的顺序
- 2.表扬的时机

三、对下沟通的批评

- 1.批评的时机
- 2.批评的原则

四、对下沟通的工作指导

- 1.多给方向，少给方法
- 2.多给原则，少给道理
- 3.多给引导，少给答案

第四讲：如何平级沟通？

一、跨部门沟通的主要问题：本位主义

案例：教授的裤子

- 1.本位主义之自我
- 2.本位主义之封闭
- 3.本位主义之冷漠

二、跨部门沟通的冲突处理

- 1.冲突的三种原因：个体差异 信息闭塞 资源有限
- 2.冲突处理的五种方式：回避 包容 竞争 妥协 协同
- 3.处理冲突的沟通流程
 - a) 表达合作诚意
 - b) 倾听对方意见
 - c) 归纳共同点
 - d) 针对不同点表达意见
 - e) 达成互惠协议

三、跨部门沟通的内部客户价值

- 1.彼此的客户关系认知
- 2.跳出部门看部门
- 3.服务意识与心态
- 4.服务标准更新
- 5.制定服务措施

四、高效会议沟通的关键问题

- 1.开会的关键要素准备
- 2.开会的过程控制
- 3.开会内容的持续跟踪

五、管理沟通互动训练

- 1.分组 PK
- 2.角色分工：高层、中层、基层
- 3.公布规则
- 4.练习开始
- 5.总结分享