

---

# 《高效沟通技巧》课程纲要



## 课程背景：

新经济时代是个沟通的时代，通过沟通我们可以拓展个人关系，有效沟通可以使交谈富有意义而且轻松愉快，使对方感受到你的尊重和理解，能够迅速激发他人对你的接受，让他人自愿地提供更多的协助，发展互惠互利的合作关系；另外还可以避免人际之间无谓的争论，实现工作中的高绩效。对一个组织而言，良好的沟通可以使成员认清形势，使决策更加有理、有效，建立组织共同的愿景。主管可以通过沟通，引导属员更好地工作；属员可以通过沟通，更好地理解、执行领导的意图和决策；同事之间可以通过沟通，更加精诚团结密切合作。在一个组织里，所有的决策和共识，都是通过沟通来达成的。

沟通工作也是诸多管理工作中的灵魂，是提高工作效率，实现共同目标，满足各种需要的重要工具。我们所做的每一件事情都是在沟通，比如上情下达或下情上传等，不论沟通是否有效，沟通构

---

成了我们日常工作中的主要部分。管理工作中 70%的错误是由于不善于沟通造成的。成功的公司管理人士通常会将 90%以上的工作时间用于部属之间的良性沟通之中。通过清晰的指导与决策节省时间与精力，减少重复劳动，提高工作效率。孙武云：上下同欲，士可为之死，为之生。只有沟通才能创造如此和谐的境界，从而赢得人心，凝聚出一股股冲天士气，并运用团队的力量保证组织目标的最终实现。

## 培训目标：

旨在通过系统培训，使学员认识到有效沟通在企业内所起到的重要作用，通过现场情境案例分析，使学员了解沟通过程模式及沟通的障碍来自哪里，掌握跨部门沟通的工作要点，提升部门间的沟通效率与效果，同时加强上下级之间与平级之间的组织协调能力，提升学员们的实战水平，最终全面提升企业的竞争能力，同时加强我们与对手的竞争优势，我们将由一家优秀的企业变得更加卓越，为社会所认可，为同行所尊重。

## 课程特点：

- ✚ 最前沿的案例分析，有较强针对性与实操性
- ✚ 注重知识转换，以提升工作绩效为导向
- ✚ 理念与实践相结合的研讨、互动式培训为主
- ✚ 通过问题梳理，找到沟通失误的真正根源
- ✚ 学以致用，提供相应的操作方法使工作中的问题得到有效解决

## 《高效沟通技巧》课程纲要：

### 第一单元 沟通的重要意义

- 新经济时代企业人才的素质要求
- 沟通定义与意义
- 单项沟通与双向沟通
- 编码与解码的技巧
- 沟通漏斗的形成（沟通的有效性）

### 第二单元 建立良好沟通的基础

- 树立大局观念和包容心态

- 
- 正确面对与理解不同成员的价值观
  - 求同存异（大处认同小处尊重）
  - 针对不同性格，转换沟通策略
  - 勇敢地面对并且开诚不公地处理不同意见

### **第三单元 与下级的沟通技巧**

- 多说小话,少说大话
- 注重倾听,勿施权威
- 态度和蔼,语气亲切
- 部属有错,合理指正
- 宽容豁达,息事宁人

### **第四单元 与上级的沟通技巧**

- 持有相反意见,勿当面顶撞
- 若有他人在场,宜仔细顾虑
- 意见略有差异,先表示赞同
- 若有建议上述,请选择方法
- 心中存有上司,比较好沟通

### **第五单元 平行沟通技巧**

- 彼此尊重,从自己先做起
- 异地而处,站在彼的立场
- 如有误会,诚心化解障碍
- 了解情况,选用合适方式
- 知己知彼,共创和谐环境

### **第六单元 跨部门沟通技巧**

- 跨部门沟通的最大障碍来自哪里
- 应对冲突的态度分析
- 调节冲突的双赢策略
- 晓以大义，交换立场
- 如何对待部门间的灰色地带

——总结回顾与疑难问题解答——

---

## 重要说明：

本方案是姬老师根据以往《高效沟通技巧》培训要求而设计的培训方案，在培训项目实施过程中，会根据课程中互动讨论的实际情况，对以上培训板块内容进行相应调整，以确保培训有更强的针对性与实操性。

## 姬涛老师简介

### 讲师背景

- 实战派企业管理咨询专家
- 中国市场学会/市场总监（CMO）业务资格认证授权培训导师
- 中国文化研究会/企业文化专业委员会一级研究员
- 从事企业经营管理工作有十四年的经验，服务辅导企业逾千家
- 曾任大型国企中石油高层管理人员
- 十几年时间里，积累了丰富的企业管理从业经验、咨询项目经验、授课培训经验

### 主讲课程

- 《创新性思维管理》 《精细化管理》 《中层干部管理核心技能》
- 《中高层管理技能与情境领导力》 《打造卓越执行力》 《领导艺术与团队沟通管理》 《问题分析与解决》 《高效能人士的七个习惯》
- 《提升员工职业素养》 《打造高绩效工作团队》
- 《企业内部培训师授课技能训练（TTT）》 《企业竞争之道—营销战略与实战营销》
- 《诚信建设与品牌形象提升》 《卓越销售与客户关系管理》等

### 授课特点

课程幽默风趣，互动性强，以其高水准的专业水平和独具魅力的亲和力，透过案例分析、疑难解答和针对性的讲解以生动活泼的授课方式带领学员全情投入，使学员在各自领域

---

实现突破，得到全面提升，姬涛老师的培训课程赢得了社会各界的高度赞誉，产生轰动效应……

## 部分授课经验

**部分电力企业：**浙江省电力集团党校培训中心、山东省电力集团党校培训中心、甘肃省电力集团培训中心、四川省电力公司培训中心、河南省电力集团培训中心、江苏省电力集团培训中心、东北电网有限公司培训中心、山东青岛供电公司，云南保山供电局等

**金融行业：**中国银行苏州分行，中国光大银行，中国工商银行，中国建设银行，中国农业银行，江苏南京银行（原南京商业银行），徽商银行铜陵分行，山东日照商业银行，山东省农村信用社，中国人保山西分公司，中国人保日照分公司，河北沧州农村信用合作社，东北证券等；

**邮政行业：**浙江省邮政局，山东省邮政局，深圳市邮政局，廊坊市邮政局，济南市邮政局，日照市邮政局；

**石油石化行业：**中海石油(中国)有限公司深圳分公司，中国石油总公司海外项目部，中国石油吉林油田分公司，中国石油东方地球物理公司，中国石化天津分公司，中国石化巴陵分公司等；

**汽车行业：**中国重汽集团公司，中通汽车工业集团有限责任公司，吉林一汽南京航天晨光股份有限公司特种车辆公司，山东信义集团（汽配），江苏罗思韦尔电气有限公司（汽配），金桥汽车销售有限公司，新涵养汽车养护有限公司（总部），江西运通汽车，山东全驰通轮胎有限公司等；

**医药行业：**广西花红药业股份有限公司，贵州·兴义吉仁堂药业公司，江西天施康中药股份有限公司，山东康达医药有限公司，新康药业；

**煤矿行业：**山东兖矿集团济三煤，山东宏河矿业集团，山东古城煤矿，白山市振东煤业有限责任公司；

**交通/运输行业：**云南浩宏物流集团，湖北大通运业股份有限公司，安徽省交通投资集团公司，安徽交通投资驿安高速公路综合开发公司，大连港集团油品码头有限公司，大连港杂货码头公司，南京地铁，南京禄口机场，山东弘志国际集装箱运输有限公司等；

**地产/建筑/建材行业：**中国建设一局集团第三建筑公司，北京世联地产公司，深圳正中置业集团，上海复地集团盛唐投资有限公司，通乾房产，民泰房产，金昌房产，兴华房

---

产公司，鲁中房产公司等；

**化工行业及：**南京万邦化工集团，富丰化工集团公司，齐鲁乙烯化工有限公司永泰化工集团，山东宝源化工有限公司，江苏健谷化工有限公司，滨化集团公司；

辅导其它企业/组织：江苏华宏实业集团有限公司，上海世好餐饮管理有限公司，山东海盛海洋工程集团有限公司，山推机械股份有限公司，正大（中国）集团公司，十方国际(TEN SQUARE)，北京海慧创鑫股份有限公司，[潍坊盛泉生物科技股份有限公司](#)，[四川省田宝生物科技有限公司](#)，[大连赛诺维亚科技发展有限公司](#)，[上海卉赛化工有限公司](#)，

上海双利股份有限公司，香港新天地商贸发展有限公司，世纪泰华商业发展有限公司，广东日顺集团，吉林露水河刨花板有限公司等数千家企业

## 客户见监

姬涛老师的课程互动性强，授课经验丰富，有着高水准的专业水平，他的创新思想，如果在企业发展中得到良好的运用，一定会使企业的发展百尺竿头更进一步。

**联想集团控股副总裁——曹之江**

收获颇丰，姬涛老师的授课充满激情，案例不断，切合实际，非常有吸引力！

**江苏牧羊集团总裁——范天铭**

姬涛老师讲的精细化管理的基本法则，很实用，可操作性强。有些东西回去后马上就可以用上。

**青岛宝通电子有限公司总经理——李德文**

理论与实践相结合，不空洞，幽默风趣，他是具备深厚理论功底的实战家，我要请他做我公司的常年顾问。

**香港体会制衣总裁——周宇**

超出我的期望值，听完姬老师的课，感到参加培训很重要，原来精细化管理还有这么系统有效的方法。

**中材科技（苏州）有限公司总经理——吴龙**

姬涛老师的课程和企业发展的实际情况相符合，和市场经济发展的现实情况相符合，《大国崛起》播出的同时，一些前瞻性的理论思想马上在课程中体现出来，姬涛老师的课程还运用了大量的案例，使我们开阔了视野，预见企业未来的发展。

**吉林森工集团泉阳林业局党委书记——王建国**

在培训以前，我们企业一直在施行精细化管理，一直在向日本的丰田公司学习，可听完姬老师课程里讲的“精细化管理”才发现我们做的远远不够，精细化管理不能只做表面文章，应该从根本的制度管理上解决问题。

**山推机械集团公司总经理——蒋宏刚**

## 培训场景



中海油深圳分公司



中国石化巴陵分公司



广西省花红药业集团



中国船舶重工集团第七二四研



南京航天晨光股份有限公司特种车辆公司



云南省浩宏大讲坛



江西省赣州市中小企业局



新疆乌鲁木齐