
《工作沟通与总结、汇报技巧》

课程方案

课时安排：1 天

授课对象：企业内全体员工

授课方式：互动式教学、多元学习、角色扮演、案例讨论、工作实务运用

课程目标：

- 1.建立良好的沟通意识，促进团队协作与凝聚团队和谐向心力；
- 2.学习人格特质分析与有效运用，培养正面积极的态度与沟通风格；
- 3.掌握深度沟通技巧和方法，有效避免冲突，使工作达到事半功倍的效果；
- 4.掌握清晰准确地向做上级汇报与工作总结的方式，达到预期效果；
- 5.简洁、完整、明确地把工作情况、问题告知上级，辅助上级决策。

课程大纲：

第一单元 沟通技巧

课程导入：沟通素材赏析

一、沟通的重要性及概念

- 1.沟通的意义和价值
- 2.沟通的功能及重要性
- 3.沟通的分类
- 4.有效沟通的六个步骤

案例研讨：我们为什么需要沟通？

二、做个沟通高手

- 1.个人沟通模式觉察
- 2.认清自己的个性
- 3.适合自己的沟通策略
- 4.针对不同对象的沟通策略
- 5.把握好沟通时机
- 6.学会控制情绪

情境模拟演练：

三、沟通中的技巧

- 1.沟通中的倾听技巧

-
- (1) 倾听的艺术--望、闻、问、切
 - (2) 倾听的五个层次
 - (3) 完美倾听的“三部曲”

2.上行沟通的技巧

- (1) 尊重上司的权威
- (2) 恪尽职守不越位
- (3) 请示汇报有分寸
- (4) 有胆有识受器重
- (5) 患难之交见真情
- (6) 化解上司的误会

3.平行沟通的技巧

- (1) 主动表达善意
- (2) 不旁观、不错位
- (3) 求同异存见交情
- (4) 相互补台不拆台
- (5) 说对方想听的
- (6) 建立良好的部门关系

情景模拟演练：

案例：日常工作中常见的沟通问题与解决！

第二单元 工作总结及汇报

一、正确认识上下级关系

- 1.了解组织文化
- 2.了解你的上司
- 3.了解自己（能力、性格、职业态度）
- 4.建立正确的上下级关系
- 5.与上司共事的六大原则
 - 职业原则
 - 服从原则
 - 请示原则
 - 独立原则

- 互顾原则

- 功劳原则

案例分析：如何让你的上司接受你的意见？

二、如何进行工作总结及汇报

1. 工作总结及汇报的基本原则

- “三三三”原则

- 20/80 原则

情境演练：

2. 工作总结及汇报的基本结构

- 结论先行

- 以上统下

- 归类分组

- 逻辑递进

情境演练：

3. 工作总结及汇报的六种形式

- 先重要后次要

- 先框架后细节

- 先结果后过程

- 先总结后具体

- 先结论后原因

- 先论点后论据

情境演练：

4. 工作总结的具体方法

- 自下而上思考，自上而下表达；

- 纵向总结概括，横向归类分组；

- 序言讲故事，标题提炼思想精华。

情境演练：

课程总结与问题解答