
有效沟通课程大纲

【课程背景】

为什么沟而不通？为什么每次沟通的事项不能有效的得到落实？为什么同事之间不能有效的配合？为什么有的问题沟通多次却还在沟通？为什么团队士气总是不高？为什么沟通者的绩效不能有效的达成？……，根据管理调研和大量的案例与咨询实践，分析认为造成上述现象的根本原因在于管理者自身的沟通能力，以及对职业化养成的误解。角色因位而转，沟通无处不在。根据上述情况，以未来的管理发展趋势，特研究开发了本课程。旨在通过以下课程内容的全面实施、分享、交流与传播，来有效提高企业管理者的沟通能力，从而帮助管理者实现从“优秀到卓越”的升华与转变。

【授课风格】：专业讲授、案例分析、小组讨论、角色扮演与行动学习式分享相结合

【课程对象】：企业中高层管理者

【课程时长】：1天（每天6小时）

【课程指引】：1、培训中采用“全员参与+行动演练”，旨在参与中“悟道精髓”，演练中“得到实践”
2、培训中穿插“管理案例”，旨在通过“情境再现”，找出“问题”，得出“方法”

【课程大纲】：

一、沟通认知——管理就是沟通

- 1、认识有效沟通——50%传说引发的共识过程
- 2、解读有效沟通——明确的目标/清晰的内容/适合的载体
- 3、沟通的渠道选择——多维度沟通与沟通区域视窗
思考：多维度（电话、邮件、会议、文件、即时通、OA）哪个更有效？
- 4、是什么影响了沟通的效果——**视频案例：为什么沟而不通**
- 5、如何正确理解有效沟通——换位同理术

二、沟通前提——准确定位自己的角色

- 1、分析沟通中角色错位——换位/越位/定位
- 2、探求沟通时的职业准则——业绩/心态/方法/对策
- 3、全面分析与解读管理者的沟通定位
 - A、作为下属的沟通定位——高效执行者
 - B、作为同事的沟通定位——内部客户
 - C、作为上司的沟通定位——绩效教练

情景案例——张毅在职场中的沟通错位

三、沟通步骤——有效沟通四步曲

- 1、有效表达——有效表达技巧与角色扮演
- 2、用心倾听——四级挑战实现用心倾听
- 3、积极反馈——积极反馈的四项策略
- 4、结果演绎——移情互助法则

沟通训练——团队决策在沟通中的演绎

四、沟通保障——管理者的职业化养成

- 1、树立职业化理念——一变/二改/三身/四心
- 2、塑造职业化精神——缺什么别缺职业精神
- 3、培养职业化心态——有效管理你的心态
- 4、缓解职业化压力——与压力同行，快乐工作的五个要点
- 5、提升职业化素养——不断的自我提升

案例分享：一个外企总裁秘书的职业化表现

五、沟通期望——团队绩效的高效达成

-
- 1、为什么团队绩效达成这么难——根源是什么
 - 2、绩效达成应具备的要素与前提——沟通意愿/沟通方法/行动效率
 - 3、团队绩效达成靠什么来保障——绩效保障机制的解读
 - 4、达成沟通期望的四个途径
 - A、消除绩效沟通者的角色错位
 - B、严格执行绩效达成职业心态
 - C、将沟通期望变成策略型计划
 - D、让沟通者蜕变成高效执行者

绩效训练——绩效垒进工具模拟演练

六、沟通技巧——高效组织沟通艺术

1. 打通向上的阶梯——如何与上司沟通

- A、正确理解上级的意图——接受任务六步曲
- B、获得上司的赏识和认可——赏识认可的有效途径
- C、技巧性的说服你的上司——请示报告的编制
- D、消除批评带来的压力——问题沟通之策略

2、凝聚团队的力量——如何与同事沟通

- A、将同事看成内部客户——内部客户转化的条件
- B、赢得同事的配合——供应链危机机制的建立
- C、避免同事之间的恶性竞争——自我反思图
- D、如何建立良好的同事关系——3A关系法则

3、赢得下属的帮助——如何与下属沟通

- A、把下属当成绩效伙伴——下属需求的有效转化
- B、持续不断的辅导下属——绩效辅导ABCD
- C、正确的委派工作任务——工作委派六步法
- D、培养成员的团队精神——责任机制的建设

4、换取别人的真心——如何与不同性格的人沟通

- A、性格诊断——人类性格类型划分
- B、性格测试——测试你的性格类型 (DISC测试)
- C、性格分析——四种性格类型的特质表现
- D、性格沟通——与不同性格人的沟通策略