

高效沟通技巧

培训目的：

- ◇ 深入认识沟通在管理中的重要性、营造主动和谐沟通氛围；
- ◇ 掌握与不同个性、不同层级的同事进行沟通的策略和技巧。

培训课时：

6小时

培训对象：

银行中基层管理干部

课程概要：

讨论：和什么样的下属沟通最困难？

第一部分、沟通深度认知

1、德鲁克：两个 70%

2、什么是有效的沟通？

游戏：折纸

3、为何沟而不通：沟通中常见的四大障碍

4、克服障碍的九大策略

5、沟通的核心技巧：聆听、反馈、表达

6、不同沟通方式的沟通要诀：

面对面沟通、书面沟通、会议沟通、电话沟通、网络沟通

第二部分、如何与不同性格的人沟通

1、如何与表现型的人沟通

2、如何与分析型的人沟通

3、如何与支配型的人沟通

4、如何与和蔼型的人沟通

第三部分、如何与上司沟通

1、与上司沟通的四大法则

2、如何理解上司安排的任务

明确目标 → 理解任务 → 明晰责任 → 承诺结果

3、如何获得上司的认可

4、如何向上司推销您的建议

5、如何正确对待上司的批评

第四部分、如何与下属沟通

1、如何让下属明确工作目标（5W2H）

核心：让下属理解工作价值 WHY、让下属有重要感 WHO

讨论：HOW 和 HOW MUCH 谁来考虑？

2、如何有效激励下属

3、如何艺术地批评下属

情境模拟演练：绩效面谈

4、如何恰当处理下属的抱怨

情境模拟演练：化解对抗情绪

第五部分、如何与平级同事沟通

1、平级沟通的五个原则

2、如何赢得平级同事的配合

3、如何化解平级间的矛盾