

中层管理者 职业素养与高效沟通

课程介绍

管理就是沟通。提高组织的管理水平，要靠管理者组织实现，管理者在实现管理的过程中，能否处理好人际关系，能否与方方面面的人进行有效的沟通，是做好管理工作的最基本的前提；因为管理工作就是和最复杂，最变化不定的因素——人去打交道。所以，管理者要懂得人的情绪，了解人，要知道怎样去发挥和调动人的积极性，这一切都要求管理者应当是一个全方位的协调型人才，必须是一个沟通的高手。另外，管理者提高沟通的效果，必须提升管理者自身的影响力及个人魅力，这是更加最重要的前提。

本课程采用易于接受的授课方式，首先培养积极的沟通心态、提高自身的职业素养，为良好的沟通奠定基础；其次是了解沟通基本理论，运用人际关系原则和方法，赢得他人的合作；第三是掌握良好的沟通技巧，提高自身的影响力，以及解决问题的沟通能力。

掌握有效的沟通艺术，从此——沟通无障碍。

课程目的

- ☆ 提升个人品格素养，增强个人魅力，是管理者提高沟通能力的根本
- ☆ 分析沟通的要素，了解沟通过程的模式及沟通的障碍
- ☆ 了解人际关系的真谛，并能有效的与人沟通，提高交际效果
- ☆ 掌握塑造个人职业形象的要素和方法，提升公司的公众形象
- ☆ 掌握交往礼仪的规范与标准，从容应对各种社交场合
- ☆ 迅速建立亲和力，并能有效的与交往对象沟通，提高交际效果

培训对象

企事业单位的管理人员

授课时间

两天

授课方式

案例研讨，以大量实际案例为基础进行学习

积极参与，要求学员进行现场演练

鼓励分享，以小组方式学习促进相互间经验交流

互动方式，包括专题讲解、感悟故事、情景模拟、角色练习等

授课提纲

模块（一）学做人 善沟通

- 1 管理者的职业素养
- 2 放下自己，放大别人
- 3 “处下”是一种修养
- 4 沟通“五心”

特别提示：学会放下自己，放大别人；不要给别人太多的架子，而要给别人更多的价值

人际沟通的原则是真诚、心正

模块（二）把握人际沟通的“总枢纽”

- 1 了解人的“禀性”
- 2 动物获奖的启示
- 3 湖边垂钓的联想

4 人际沟通“冰山图”

**特别提示：沟通无定法，掌握人性，利用人性，从此“沟通”无障碍
做情感的主人，不做情感的奴隶**

模块（三）人际沟通中的“敬人三 A”原则

- 1 接受对方
- 2 重视对方
- 3 称赞对方

特别提示：人类本性中最重要的就是希望被重视，被欣赏

在工作中，努力发现别人的长处并且告诉他，你会有意外的收获

模块（四）管理者仪容仪表形象塑造

- 1 塑造良好的交往形象
- 2 展示积极健康的仪容
- 3 管理者着装要求

**特别提示：注重形象的目的，不仅仅是追求外在的美，更重要的，它是我们
事业成功的重要的游戏规则**

我们喜欢那些喜欢我们的人

模块（五）赢得人心的思维方式

- 1 避免争论
- 2 从不树敌
- 3 抢先认错
- 4 真诚相待

**特别提示：如果你要让别人同意你的观点，先承认对方合理的一面，再礼貌
地说出自己的观点**

与喜欢的人相处是本能，与不喜欢的人相处的本事

模块（六）积极沟通发扬团队精神

- 1 没有完美的个人，只有完美的团队
- 2 相互信任，团队协作的根本
- 3 没有沟通就没有效率
- 4 沟通带来理解

特别提示：在团队中，如果只强调个人的力量，你表现的再完美，也很难创造更高的价值；合作聚集力量、抱团打天下

模块（七）有效沟通兵法

- 1 认清目标与底线
- 2 帮对方脱下铠甲
- 3 请坐上座，请喝好茶
- 4 面子给你，里子给我
- 5 先退一步，再往前跳
- 6 没有不能沟通的事

特别提示：如果你想改变他人的看法或行为，又不想伤害他人的感情，更有效的方法是：试着去了解他，并站在对方的角度看问题

与人交往是本能，善于沟通是能力

模块（八）如何赢得他人的合作

- 1 让对方做主角
- 2 莫让对方相形见绌
- 3 以低姿态出现在他人面前
- 4 话题的选择
- 5 怎样请求人
- 6 怎样说服人

特别提示：如果你要得到仇人，就表现得比你的朋友优越吧

如果你有得到朋友，就让你的朋友表现得比你优越吧

模块（九）管理者赞美下属的技巧

- 1 赞美的力量
- 2 应慷慨地给予
- 3“金香蕉”的启示
- 4 赞美须真诚

特别提示：一切从赞美开始

调动他人积极性的有效方法是赞扬和鼓励；从今天开始，不要轻易批评、指责或抱怨他人

要欣赏别人，得先有一颗善良之心，仁爱之心和成人之美之心

模块（十）管理者批评下属的技巧

- 1 从自我批评入手
- 2“三明治策略”
- 3 间接地批评方式
- 4 批评的语言技巧

特别提示：如果对方犯了错，必须给他指出时，不伤感情的方法是：先从肯定入手

想赞美时高声表达，想批评时咬住舌头

模块（十一）管理者影响力提升

- 1 尊重下属产生影响力
- 2 士为尊己者死
- 3 水能载舟亦能覆舟
- 4 构成良好的人际“生态环境”
- 5 驾驭个人情绪，培养亲和力

特别提示：自如调动对方的情绪，是影响力的本质；情商决定一个人的影响力