

《职场成功秘诀之有效沟通》

韩梓一

【课程背景】

现代企业，不缺少战略，不缺少人才。可是很多企业在发展过程中发现企业战略在实施过程中会出现很多问题，甚至执行遇到了瓶颈。而职场人士也比较头疼，“为什么我和别人交流会那么难，他们怎么听不懂我说的话呢”。有效沟通课程是对企业员工横向、纵向沟通能力的检阅，课程不但整合了经理人在横向沟通上易犯的“沟通陷阱”，采用分组竞赛的方式讨论实战案例，力求带领大家将管理的问题现状与隐患解决到位，不仅可以有效地消除沟通盲点，解决问题，更重要的是能未雨绸缪，防止问题的产生和阻止问题的恶化。本课程案例专门针对企业管理者在沟通中遇到的实际问题与困惑而设计，让企业的管理人员深刻体会沟通问题的解决之道，从而提升企业运作效率，增进企业的凝聚力。

【课程收益】

- ✚ 掌握沟通的原理和目的、提升管理人员的沟通技能。
- ✚ 掌握沟通的要素和原则、挖掘沟通中的常见问题，打开沟通通路，提高沟通效果。
- ✚ 掌握沟通中障碍排解的方法，减少冲突，增强部门间、层级间的沟通与协调。
- ✚ 了解成功企业沟通体系搭建模式掌握跨部门沟通的解决方法。

【培训对象】

企业各层级员工

【培训时间】 1-2 天

【授课方式】

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD
游戏体验—Game 情景测验—Test 影音资料—Video 教练提问—Question

【课程大纲】

第一单元 高效沟通概述

- ◆ 决定业绩的三方面：态度、知识、技巧
- ◆ 沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一

1、人为什么要沟通？

- ✚ 视频：推车
 - 案例分享：浓雾中的灯塔

✓ 沟通的定义

2、沟通的意义

3、沟通不良的后果

- 案例分享
- ✓ 沟通的目的
- ✓ 沟通的种类
- ✓ 沟通的方式
- ✓ 沟通的过程

- 4、沟通的基本原则
 - ✓ 正确的表达
 - 案例分享
 - ✓ 适当的表达
 - 案例分享
 - ✓ 清晰的表达
 - 案例分享
 - ✓ 礼貌的表达
 - 案例分享

第二单元 有效沟通的肢体语言

◇ 何为肢体语言？

1、肢体语言的重要性

- ✓ 肢体语言-55%
- ✓ 如何说的-38%
- ✓ 你在说什么-7%

1、运用肢体语言表达的好处

- ✓ 丰富内容，强化效果
- ✓ 给人留下深刻印象
- ✓ 突出重点，增强理解度
- ✓ 创造共鸣
 - 案例分享：奥巴马与希拉里

2、肢体语言的范畴

- ✓ 站立姿势
- ✓ 手势、身体动作
- ✓ 语气、语调
 - 练习：诗句
- ✓ 面部表情
- ✓ 空间距离

3、世界各国肢体语言的注意事项

- ✓ 美国
- ✓ 菲律宾
- ✓ 非洲
- ✓

4、有效沟通的五种态度

- ✓ 强迫性态度
- ✓ 回避性态度
- ✓

5、沟通视窗的运用技巧

- ✓ 公开区
- ✓ 盲区
- ✓ 隐藏区
- ✓ 未知区
 - 自检：你在哪个区的占比较大？你将如何改进

第三单元：高效沟通的基本步骤

- 1、事前准备
- 2、确认需求
 - ✓ 有效提问的类型
 - 练习
 - ✓ 倾听的艺术
 - 案例分享
 - ✓ 倾听的原则
 - ✓ 有效的倾听
 - 测试：你的倾听能力如何？
 - 案例分享
 - ✓ 倾听的技巧
 - 案例分享
- 3、阐述观点
 - ✓ 阐述计划
 - ✓ 描述细节
 - ✓ 信息转化（FAB 原则）
- 4、处理异议
 - ✓ 忽视法
 - ✓ 转化法
 - ✓
- 5、达成协议
 - ✓ 感谢
 - ✓ 赞美
 - ✓ 庆祝
- 6、共同实施
 - ✓ 积极合作的态度
 - ✓ 按既定方针处理
 - ✓ 发现变化及时沟通

第四单元：沟通中的兵法

- 1、沟通的四种致命伤
 - ✓ 听而不问
 - ✓ 先说再听
 - ✓ 鸡同鸭讲
 - ✓ 一心二用
- 2、认清目标与底线
 - 案例分享
- 3、帮助对方脱下铠甲
 - 案例分享
- 4、沟通中怎样成为说话的高手
 - ✓ 说话的时机-成事不说，遂事不谏，既往不咎
 - ✓ 不同事情，不同说法
 - 案例分享
 - ✓ 试探性的说话：放话出去
 - 案例分享

第五单元：职场沟通技巧

1、办公室沟通四“陷阱”

- ✓ 不要跟在别人身后人云亦云
 - 讨论
 - 案例分享：听话的主管
- ✓ 办公室里有话好好说
 - 案例分享：善于辩论的经理
- ✓ 不要在办公室里炫耀自己
 - 案例分享：“我家的钱几代人用不完”
- ✓ 办公室是工作的地方
 - 离职前的烦恼

2、办公室言谈八种败局

- ✓ 表达不清
- ✓ 未加糖衣
- ✓
- 案例分享

3、道歉的艺术

- ✓ 可用其它方式代替
- ✓ 切记道歉并非耻辱
 - 案例分享
- ✓

4、国际隐私“八不问”

- 案例分享
- ✓ 收入支出
- ✓ 年龄大小
- ✓ 恋爱婚姻
- ✓

5、与上司的沟通技巧

- ✓ 多献可，少加否
 - 讨论：你是如果做的？
- ✓ 多“桌下”，少“桌面”
- ✓ 多“引水”，少“开渠”

6、忠言“顺耳”有高招

- 案例分享
- ✓ 真诚
- ✓ 适度
- ✓ 理解对方
- ✓

7、“酒”杯倘斟满

- ✓ 从欢同乐，切忌私语
- ✓ 瞄准宾主，把握大局
- ✓ 语言得当，诙谐
- ✓

8、六步俘获初识者

- ✓ 抓住时机
 - ✓ 积极热情
 - ✓ 听话听音
 - ✓
- 9、说服六种妙法
- ✓ 调节气氛，以退为进
 - 案例分享
 - ✓ 争取同情，以弱克强
 - 案例分享
 - ✓ 善意威胁，以刚制刚
 - ✓
- 10、可怕的“习惯用语”
- ✓ 选择积极的用词与方式
 - ✓ 善用“我”代替“你”
 - ✓ 在客户面有维护企业形象
- 11、“我”怎么又卡壳了
- ✓ 参与意识不强烈
 - ✓ 交谈话题不理想
 - ✓ 不了解展开方法
- 12、“安慰”中的八个原则
- ✓ 聆听
 - ✓ 停顿
 - ✓

第六单元：跨部门的有效沟通

- ◇ 什么是跨部门沟通？
 - 讨论：跨部门合作的特点
- 1、跨部门沟通的难点
- ✓ 没有“协调人”
 - ✓ 岗位人员变化快
 - ✓
- 2、跨部门沟通记忆三张图
- 3、跨部门沟通的技巧
- ✓ 营造良好的沟通氛围
 - ✓ 换个角度想一想
 - ✓ 用数据说话
 - ✓
- 4、跨部门沟通与协作
- ✓ 跨部门的根源问题如何解决
 - ✓ 从跨部门合作的关键因素入手
 - ✓ 从跨部门沟通中的常见词进行改进
 - ✓ 跨部门沟通问题如何解决
 - 案例分享：知名企业如何解决跨部门沟通的