

《有效沟通》提纲

主讲老师：何岸 有效沟通、团队建设、管理技能 员工心态 培训师

课程受众：高、中、基层管理人员，需提升沟通能力的员工

课程时间：2天

授课方式：理论讲解 + 案例分析 + 现场练习 + 录像学习 + 讨论分享 + 现场问答 + 个性指导

课程特色：气氛活跃互动，内容启发顿悟，方法实用可操，设自由问答时间解决实际困惑

课程背景：

为什么我们抱着美好的愿望，却达不到理想的沟通效果？

为什么我们沟通的出发点是要解决问题，却引发出很多坏情绪？

为什么尽管我们表达的很清楚，但对方仍然误解我们的意思？

为什么部门之间出现问题时，大家都本位主义，不积极寻求共赢解决方案？

为什么企业里因沟通不畅导致的内耗很大，一直得不到有效解决？

为什么我们会感觉到有些人真的很难沟通？

对不同的人，应该如何调整沟通的方式？

如何让沟通变得更有效？

如上这些问题，经常会困扰我们。而现代企业的发展和竞争，越来越依靠团队作战，因此，合作、沟通、协调就显得更加重要。企业里长期沟通不畅，人际关系紧张，团队凝聚力差，会导致运作效率低，管理成本增高等等，将直接影响到企业目标的实现。所以，很多优秀的企业把《有效沟通》的培训作为每年培训计划中的必修课。

差异化优势：

	一般的沟通课程	本沟通课程
理论基础	老师运用常规的沟通理论，如编码、译码等	老师运用现代心理学、人格心理学、社会心理学、教练技术、神经语言程序学（NLP）、九型人格（ENN）
案例	古代故事、老套的故事，脱离管理实际的案例，无实用价值	全部是企业中最常出现的沟通问题实例，如上下级沟通和跨部门沟通问题，让学员身临其境，有利于学员回到工作中会解决类似问题。
授课方式	讲道理	让学员在案例中试错，优选方案，分析原因，提炼背后的心理学原理

学员收获	接受些道理和方法，心里不一定完全认同，即使应用也是套用方法，因不知道其原理，所以会蹩手蹩脚	既解决了工作中常见的题，又悟到了沟通背后的原理，知其然更知其所以然，课后应用这些原理，可一通百通。
讲师风格	说教式，老师以“自己就是对的”方式传输给学员。	启发引导发问。沟通课本身就是一场沟通艺术的展示，老师的讲解过程，本身就是一个良好沟通的典范。

课程收获:

1. 了解沟通的原理
2. 了解什么样的沟通受欢迎，什么样的沟通令人讨厌
3. 了解评价沟通好坏的标准是什么
4. 对企业中常见的沟通问题做了大量的讨论分析，给出解决方案，并挖掘背后的原理
5. 明白沟通中的四大误区
6. 明确沟通中应具备的四大心态
7. 学习沟通中应了解的十点人性
8. 练习沟通中应掌握的十个沟通技巧
9. 让学员掌握心理学原理，知其然更知其所以然，在未来的工作中，一通百通
10. 挖掘企业内上下级、平行部门之间沟通障碍的深层原因，融洽人际关系，提高沟通效率，实现企业和个人目标

课程大纲：

第一部分 认识沟通

1. 沟通的涵义和两个基本思路
2. 沟通六种渠道及工作中选择沟通渠道的原则
3. 案例讨论：企业中的十种情况各适合哪种沟通方式？
4. 沟通中常见的四大误区
5. 影响沟通的三个因素
6. 评价沟通效果的五大标准
7. 优秀企业的沟通典范：摩托罗拉 & 丰田公司
8. 案例讨论：受人欢迎的沟通 & 令人讨厌的沟通

第二部分 有效沟通应具备的四大心态

1. 沟通应具备的心态之一--尊重理解关爱信任欣赏
案例分析：领导在下达艰巨的任务时，如何可以让团队勇于接受挑战？

-
2. 沟通应具备的心态之二--发光体，不做黑洞
案例分析：优秀员工辞工，上司如何谈话能挽留住他？
 3. 沟通应具备的心态之--焦点在内 or 焦点在外
案例分析：主管收到下属辞工的信息，为什么生气了？
 4. 沟通应具备的心态之四--与难以沟通的人沟通，是提升我们影响力的最佳时机
案例分析：如何与业务能力强但配合度不好的员工沟通？
 5. 视频学习：如何靠良好的沟通心态，转变团队的负面情绪

第三部分 有效沟通需了解的十点人性

1. 人希望被赞同
案例练习：人们检查工作时的盲点
2. 人愿意被认为出发点是好的
案例练习：如何让人们放下情绪，调整行为？
3. 人希望有共同点
案例练习：如何让沟通对方快速和你站在一个角度看问题？
4. 要想处理好事情，先处理好心情
案例练习：当我们需要别人协作，而对方正有情绪，如何处理？
5. 情感帐户：有存款才能支取
案例练习：如何在紧急求助时，能够得到别人的支持？
6. 人愿意采取行动的两大动力：追求快乐和逃避痛苦
案例练习：如何让别人快速做决定？
7. 人性五层次：人们希望高层次欣赏，低层次批评
案例练习：如何嘉许员工，让员工更努力？如何批评员工，员工会愿意改正？
8. 你给的未必是对方想要的
案例练习：不懂对方心思的时候，用什么方法来了解对方？
9. 调焦到你要的事情上
案例练习：当员工业绩不理想的时候，如何沟通最有效？
10. 性格不同，沟通不同
案例练习：不同性格的人，最喜欢和最讨厌的沟通穴位点是什么？
11. 案例练习：从十个案例中，体会沟通中的人性智慧，学员练习，老师点评

第四部分 有效沟通需掌握的十个技巧

1. 创造正面氛围

-
2. 建立亲和力三招
 3. 发问和聆听的技巧
 4. 感性回应：体现感同身受
 5. 催眠三“yes”
 6. 单/双向沟通的区别：现场互动游戏
 7. 巧用封闭/开放式问题的妙用
 8. 探秘术 案例练习：如何挖到问题根源？如何了解一种技能的精髓？
 9. 五步抗拒消除法 案例练习：如何让拒绝你的人变得同意你？
 10. 巧妙换话 案例练习：同样一句话，换下说法，如此不同
 11. 案例练习：十个主题沟通练习总结，让学员掌握沟通技巧

第五部分 有效沟通在企业中的应用

1. 与上司沟通常见障碍与沟通要点：
 - 1) 向领导请示工作的要点
 - 2) 向领导汇报工作的要点
 - 3) 如何向领导表达不同的意见
 - 4) 如何博得上司的认可
 - 5) 如何赢得上司的信赖
2. 与下属沟通常见障碍与沟通要点：
 - 1) 如何向下属下达任务目标
 - 2) 如何解决下属间的纠纷
 - 3) 如何在批评下属的时候，达到鼓励的效果
 - 4) 如何让下属愿意跟随你
 - 5) 如何让下属敞开心扉
3. 跨部门沟通常见障碍与沟通要点：
 - 1) 跨部门沟通比部门内沟通难在哪里
 - 2) 丰田公司跨部门沟通的典范
 - 3) 融洽部门间沟通氛围的非正式方式
 - 4) 部门间正式沟通的几种渠道
4. 现在解答：学员在实际工作中遇到的沟通问题，现场分析解答

注：本方案为初步方案，通常情况下，会在培训前与客户做进一步沟通，根据企业具体情况，调整成最符合企业实际情况的个性化方案。
