

看电影、悟沟通

——管理者的职场沟通之道

【课程背景】

组织绩效的高低与管理者花在沟通上时间的多寡成正比！

市场竞争日趋激烈，组织内部与组织外部的沟通就越发成为高效管理的必要条件。许多事情并不是单打独斗就能完成的，它需要其它部门的配合与支持。因此，管理者必须掌握和学习相关的沟通技巧。

【课程目标】

- 知识：对沟通的本质有清晰的认知——理解他人，表达自己
- 技巧：对职场中上行、平行、下行的沟通更有方法
- 策略：洞察人心和人性的需求，让沟通畅通无阻

【课程特色】

- 深入浅出：将复杂的沟通理论融入浅显易懂的内容之中，易学易懂
- 寓教于乐：将职场与生活中的沟通误区现场还原，边听边悟
- 互动取胜：案例讨论、情景模拟、现场点评，体察沟通之道，现学现卖
- 层层相扣：内容的递进深入，环环关联，由表入里，透过现象看本质，越看越清晰
- 发人深省：国际大片的强力冲击，故事情节的一波三折，透过人性的层层剖析，练就职场的沟通策略，愈战愈勇

【课程形式】

- 现场讲授 + 案例分析 + 大片回放 + 问题分析
- 小组讨论 + 头脑风暴 + 管理游戏 + 经验分享



【课程对象】

企业内部各级层管理人员及核心骨干

【课程长度】

2天（12课时）

【课程内容】

第一阶：沟通与管理沟通

沟通的本质

- 沟通的重要性——成功者的四张王牌、管理者的3个70%
- 沟通是什么？——沟通的本质和模型
- 沟通的形式——沟通的方式多种多样
- 沟通的特性——中国人沟通的显著特点
- 无效沟通的负面影响
- 有效沟通的必要前提

管理沟通

- 沟通与管理的关系——沟通在管理中的重要性
- 沟通与管理者的关系——沟通是管理者的重要职责
- 管理沟通与人际沟通的差别——认识差别，避免误区
- 管理沟通的目的——完成组织绩效和目标
- 管理沟通的方法——选择恰当，提升效率

沟通障碍

- 为什么会出现沟通障碍？——沟通障碍的原因
- 沟通障碍的表现形式——组织的和个人的
- 如何克服沟通障碍？——多重因素化解沟通障碍

第二阶：职场的沟通之道

你享有多大权力，不仅取决于你有多大能力，更取决于你的上司认为你有多大能力

-----刘晓

上行沟通用“胆”

- 认识上司——上司的心理、上司的需求、上司的关注
- 了解上司——上司的管理类型、上司的领导风格、上司的领导行为
- 体察上司——上司的沟通偏好、上司的思维方式、上司近期的工作重点和困难点
- 与上司沟通——上行沟通的目的、上行沟通的障碍、上行沟通的内容、上行沟通的策略
- 上行沟通的几种情况——如何接受指示？如何汇报工作？如何表示不同意见？

和羹之美，在于合异；上下之益，在能相济。

——《三国志·夏侯玄传》

下行沟通用“心”

- 认识下属——下属的职能角色
- 了解下属——下属的希望与要求
- 与下属沟通——下行沟通的目的、下行沟通的障碍、下行沟通的内容、下行沟通的策略
- 下行沟通的几种情况——如何给下属下达指示？如何听取下属汇报？如何批评下属？
- 下行沟通中减少下属抵触、怨恨的法则——掌握事实、了解想法、私下处罚、对事不对人、不意气用事

众人划桨撑大船

平行沟通用“肺”

- 了解同事的工作风格

- 认识横向部门的需要
- 明确水平沟通的误区
- 开展水平沟通的策略

第三阶：看电影、悟沟通——基于人性的沟通制胜策略

大片回放，情景还原，一看再看，柳暗花明

- 介绍影片的故事梗概——影片的背景
- 认识影片的关键人物——人物特点分析

知彼知己，探查安迪的沟通策略，步步为营，扩大自己的职场影响力

- 分析情境——我的职场环境和现状如何？
- 确定关系人——我的职场关系人有哪些？他们的特点是什么？
- 先易后难——从谁先开始？采取什么样的沟通策略？
- 闪电一击——如何抓住机会、一招制胜？
- 初触核心——如何与直接上司接触和沟通？
- 扩大影响力——如何扩大我在职场的影响力？
- 保持清醒——取得了成就后如何保持清醒？
- 找准目标——我的下一个职场目标是什么？
- 坚持不懈——如何坚持不懈，达成我的职场目标？
- 突破现状——居安思危，如何突破我的职场现状和阻碍？
- 修成正果——如何坚持我的职场目标，并最终达成？