

- ★ 管理就是沟通、沟通，再沟通！（杰克·韦尔奇）
- ★ 企业管理过去是沟通，现在是沟通，将来还是沟通！（松下幸之助）
- ★ 沟通是管理的浓缩！（山姆·沃尔顿）

团队高效沟通

理论讲解 + 案例分析 + 现场练习 + 录像学习 + 讨论分享 + 现场问答

课程背

企业目标的达成、战略的落地、执行力的提升、良好企业文化的建立，都离不开团队成员、不同部门之间的配合和协作，而没有良好的沟通，这一切都不可能实现。

所有优秀企业家、优秀职场经理人，没有一个不是沟通的高手。他们以各自不同的风格，通过不同的渠道，向团队成员分享自己的理念，宣讲公司的目标，凝聚人心，激发斗志，打造出一个又一个的优秀战斗集体！

反之，如果不善于沟通，不重视沟通，企业里长期沟通不畅，就会造成人际关系紧张，团队凝聚力差，企业运作效率低，管理成本增高，将直接影响到企业目标的实现。所以《有效沟通》培训越来越被企业重视。所以，很多优秀的企业把《团队高效沟通》的培训作为每年培训计划中的必修课。

课程对象

- ★ 企业高、中、基层，各部门管理人员，需提升沟通能力的员工

课程收益

- ★ 掌握沟通的原理及意义
- ★ 通过掌握良好的沟通能力，成为一个受欢迎的人。
- ★ 了解评价沟通好坏的标准是什么
- ★ 认识沟通中的误区
- ★ 掌握沟通中应具备的五大心态
- ★ 学习沟通中应了解的十点人性
- ★ 练习沟通中应掌握的十个技巧
- ★ 掌握组织内部不同方向的沟通要点，提高沟通效率，实现企业和个人的目标

课程时长

1天（6小时）

课程大纲

第一部分：【沟通的认知——管理就是沟通】

一、 正确认识沟通——如何从全民公敌到大众情人

讨论：他犯了什么样的错误？

二、 沟通三要素——是什么影响了沟通的效果

视频：沟通不良等于谋财害命

三、 沟通的渠道选择——移动互联时代的变与不变

思考：电话、邮件、会议、文件、微信、OA……哪个更有效？

四、 沟通金字塔

第二部分：【沟通的立场——赢在起点】

一、 沟通金字塔

二、 沟通的基本问题是心态——沟通的五颗心

- 1、 信心
- 2、 同理心
- 3、 包容心
- 4、 喜悦心
- 5、 爱心

三、 沟通的基本前提是定位——认识自己的角色

- 1、 作为下属的角色定位——执行者
- 2、 作为同事的角色定位——供应商
- 3、 作为上司的角色定位——教练

第三部分：【沟通的步骤——高效沟通四步法】

一、 有效表达——有效表达的原理与方法

沟通训练：如何成为一个受欢迎的人

二、 用心倾听——四级挑战实现用心倾听

三、 积极反馈——积极反馈的四项策略

四、 消除抗拒——五步消除抗拒法

第四部分：【组织沟通技巧】

一、 组织沟通的障碍

二、 如何与上司沟通——打通向上的阶梯

1、 正确理解上级的意图——接受任务六步曲

2、 获得上司的赏识和认可

3、 技巧性的说服你的上司

4、 消除批评带来的压力

三、 如何与同事沟通——凝聚团队的力量

1、 内部客户价值链

2、 赢得同事的配合

3、 如何建立良好的同事关系

四、 如何与下属沟通——赢得下属的帮助

1、 把下属当成绩效伙伴

2、 持续不断的辅导下属

3、 委派工作任务六步法

4、 培养成员的团队精神——责任机制的建设

第五部分：【如何与不同性格的人沟通】（备选）

一、 性格诊断——人类性格类型划分

二、 性格测试——测试你的性格类型（DISC 测试）

三、 性格分析——四种性格类型的特质表现

四、 性格沟通——与不同性格人的沟通策略

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。