

# 课程名称：如何让沟通成为企业核心竞争力

有超过百分之七十的公司会邀请我去与他们谈一谈沟通，因为似乎不良的沟通让他们感觉到管理的效率以及团队的合作是有问题的。答案是的；我们只要稍微停下来想一想，就会发现在我们周遭的工作环境里，许多人是如何在勾心斗角，明争暗斗，公司投入的资源 and 能量根本没有被充分的发挥出来；特别是横阻在部门与部门之间的沟通合作，效率低的可怜。

沟通？人们在学习了书店里买得到的几十种“沟通的技巧”以后，是不是就开始好好有效的沟通了呢？我们希望用另一种完全不一样的角度来诠释如何在企业里进行有效的沟通管理。

沟通就是指谁的口才比较好吗？擅长沟通是指一个人能够让其他人依照他的意思去做事吗？企业管理的沟通并不是如此，一支团队里的沟通指的是如何透过信息的交换，意见的交流，，，让大家能成为 **1+1 大于二** 的团队。

## 课程目标

- 认识表达，倾听，与反馈的方法和要领
- 发现什么是有效沟通的最重要原则？
- 如何在工作中与上司，同事，和下属顺畅有效的沟通

- 如何解开公司里沟通的死结
- 建立公司沟通的“高速公路”

## 课程大纲

### (1) 沟通在企业管理的定义，价值，与冲突

- 沟通为什么如此重要？世界级的企业家如何看待沟通的困难？
- 沟通为什么如此困难？
- 为什么别人的团队效率高？从空客 A380 的例子凸显企业在沟通管理上的盲点？
- 什么叫沟而不通？合而不作？从各部门，上下阶级的角度分析团队合作的关键点在哪里？
- **Jack Welch** 说先忘掉那些伟大的市场策略吧！先把公司内部的敌人清除掉！他们是谁？他们就是单位里不能沟通的人。为什么这些人是公司的敌人？
- 您的两名下属彼此明争暗斗，无法有效合作，这是不是他们俩的私事，与您无关？
- 团队里的利益冲突如何解决？如何沟通？妥协？让步？
- 一般的职业经理人最容易犯的沟通的弱点是什么？
- 个案研讨：许多表现杰出的员工无法获得适当的升迁，可能是因为缺乏正确的沟通技巧的缘故。

### (2) 沟通的三大环节

- 如何有效的在工作上表达清楚？
- 练习题：你会下达命令吗？对员工下一道命令真的很简单？
- 数字与管理五大要素的运用
- 个案研讨：试试看如何推销垃圾食品麦当劳？
- 沟通，不只是语言的沟通；经理人必须具备基本的文字沟通的能力
- 从结论说起---金字塔写作法
- 沟通对经理人专业素养的培训？什么意义？
- 电脑是沟通的工具；透过这种沟通的模式，在管理上的意义是什么？
- 如何创造倾听的环境？
- 口才很重要吗？梁实秋教授：讷涩寡言笑的人方能成大事
- 什么是反馈在沟通行为里的关键角色？
- 最重要的沟通行为是哪一项？
- 日本森永食品公司的案例
- 最有效的沟通方法是什么？
- 个案讨论：越级报告和写匿名信可以帮助上司了解团队里真正的情况，你的看法是什么？

### **(3) 沟通的三种模块：怎样有效的与上司，同事， 下属沟通？**

- 个案研讨：在单位里开会，如何尽量做到“对事不对

人”的沟通技巧？

- 命令式的上下沟通会带来什么结果？从毛主席的成功说起。
- 经理人在团队沟通里的“情感的控制力与意志力”，如何演绎？
- 如何把握与单位里您讨厌的人的沟通要领？
- 个案研讨：错误的沟通方法，将晋升的人员变成走上了离职的道路
- 各部门的领导彼此沟通不顺畅，如何解决？
- 讨论题：如何建立起公司里的“沟通文化”？
- 沟通需要什么“通道”？