

《高品质沟通》

【课程针对人群】

企业各阶层管理者或企业全员。

【课程目标】

学员在接受课程训练后，可以掌握全心的沟通技巧及方法。提升学员沟通和语言表达能力。结合行为学与心理学，能够实现企业内外部沟通能力的迅速提升，迅速改观企业成员或跨部门跨层级的无碍沟通。

【课程收益】

- 掌握有效沟通与影响力的技巧和原则，提高个人在组织内外的影响力；
- 能够吸引他人，得到他人的支持与信赖；
- 掌握与不同行为风格的人相处技巧，获得健康人际关系；
- 帮助经理人赢得下属的支持和信任，使自己成为受欢迎的领导者；
- 掌控沟通心理，更好的提升与改进组织内各部门的合作效果；
- 有利于及时发现和解决组织内部问题，改进和提升企业绩效。

【培训方式】

- 讲授 + 案例分析 + 研讨 + 实战演练 + 视频教学

【课时】

1-2 天 (6-12 小时)

【课程大纲】

沟通再沟通，它是我们成功的最重要因素。--山姆沃尔顿

一、认识自己，认知沟通

- 1、沟通能力状况，沟通行为风格特点
- 2、沟通的含义，沟通的重要性
- 3、情感+利益=沟通

二、换位思考，做个好听众

- 1、沟通的基础不是说服，而是倾听
- 2、学会倾听的 6 个原则
- 3、听出话外音的 3 个方法
- 4、依情随境的 2 个标准

三、言之有物，言之有果提升表达能力的四项途径

- 1、沟通的 4 个技巧
- 2、说事不说人的 3 个底线
- 3、多建议少主张的 4 个沟通标准
- 4、说话看情形，避免歧义的 6 个注意
- 5、**案例分析—如何丰富沟通渠道**

四、透视心理·沟通心理学

- 1、营造和谐的沟通氛围
(1) 情绪是前提 (2) 反馈 (3) 同理

- (4) 欣赏 (5) 征询 (6) 鼓励
- (7) 接纳 (8) 批评 (9) 微笑拒绝

2、决策与判断心理预设

- (1) 框架效应——话你怎么说
- (2) 前景展望
- (3) 禀赋应用
- (4) 心理帐户预设
- (5) 锚定效应认知
- (6) 掌控沟通 (诱饵)

3、沟通目的-说服与影响

- (1) 说服的二种途径
- (2) ABC 说服法
- (3) 认知失调
- (4) 登门槛效应
- (5) 留面子效应
- (6) 从众心理掌控

4、案例分析-沟通中的效果比例

五、掌控行为-团队沟通冲突处理

- 1、为何会发生团队冲突
- 2、团队冲突处理的 5 种模式
- 3、冲突处理的“觉察”能力——我是谁&我对他人的觉察
自我觉知-真实自我 -理想自我 -现实自我
了解沟通四种的气质类型
- 4、冲突处理前提——理解人与人的差异
人和人是不同的
人际沟通中的冲突根源
信念价值观决定行为
沟通处理三种思考模式

5、案例分析—针对不同个体的沟通策略

六、跨部门沟通能力提升

- 1、 部门沟通学会倾听的 6 个原则
- 2、 听出话外音的 3 个方法
- 3、 依情随境的 2 个标准
- 4、 跨部门沟通的 4 个技巧
- 5、 对事不对人的 3 个底线
- 6、 多建议少主张的 4 个沟通标准
- 7、 部门间沟通的技巧

8、案例分析-如何处理部门冲突

七、提升组织沟通力

- 1、沟通能力提高的方法
 - (1) 开列沟通情境和沟通对象清单
- 评价自己的沟通状况

评价自己的沟通方式

制定并执行沟通计划

执行计划充满欣喜

(2) 身体语言沟通的改善

首先理解别人的身体语言

恰当使用自己的身体语言

2、组织协调能力

组织能力

授权能力

冲突处理能力

激励下属能力

疏通协调能力

3、案例分析-沟通所能创造的绩效价值

八、识别善用情绪，提升沟通效果

1、情绪的起源和意义

2、高效沟通者为什么需要重视情绪？--情绪在企业沟通中的价值

3、正能量沟通 6 个原则

4、善用情绪促沟通氛围的 4 大方法

5、情绪源于心，形于身。7 个方法让沟通“有效果”。

6、案例分析-处理心情还是处理事情

九、交流咨询