
《高效沟通技巧》课程方案

主讲：黄志伟

【课程收益】

- 1、明晰沟通的形式、原则以及重要作用；
- 2、掌握沟通中的障碍及产生的原因；
- 3、掌握高效沟通的方法和技巧，提高工作效率和效果；
- 4、提升沟通能力。

【课程对象】

各级人员。

【课程时间】

1天，共6小时。

【授课方式】

互动讲授+案例分析+视频分析+情景模拟+课堂演练+小组讨论+游戏

【课程大纲】

第一节 我们为什么要沟通

- 1、沟通的含义
 - 在动态的环境中，通过信息的交流影响他人的过程。
- 2、沟通的基本形式
 - 面对面、会议、网络、书面、电话
- 3、语言沟通与非语言沟通的比较
 - 面对面、电话
- 4、沟通的流程
 - 发送、渠道、接收、反馈、噪声
- 5、沟通的重要性
 - 管理的重要职能
 - 保障工作任务的完成
 - 确保工作效率
 - 保障工作结果
- 6、职业经理人成功要诀
 - 良好沟通能力 75%、专业+智慧+经验 25%

第二节 沟通会遇到哪些障碍

- 1、障碍之一
 - 个人能力不足：表达能力、理解能力、方式渠道
- 2、障碍之二
 - 岗位职责不清：缺乏岗位说明书、职责描述不清、缺乏监督考核
- 3、障碍之三
 - 业务流程不畅：缺乏明确流程、流程不完善、实际流程与制度不符
- 4、障碍之四

-
- 制度建设不全：无相关规定、有矛盾或重叠之处、制度不健全、规定不具体
- ### 5、障碍之五

- 文化存在不和：部门墙、声高者有理、只重业绩、政治斗争

第三节 如何进行有效沟通

1、有效沟通的八项法则

- 有效沟通的先决条件是和谐气氛，沟通的方式不能一成不变，给别人一些空间，沟通的意义取决于对方的回应。。。。。。

2、沟通的要领

- 多说宽容的话、少说抱怨的话；多说尊重的话、少说讽刺的话。。。。。。

3、企业内部沟通的原则及方法

- 如何与上级沟通
- 如何与同级沟通
- 如何与下级沟通

4、跨部门沟通的四项原则

- 合作共赢原则
- 喜悦心原则
- 同理心原则
- 自信心原则

5、促进跨部门沟通的措施

- 企业文化中提倡和鼓励员工跨部门沟通
- 相互兼职
- 岗位轮换

第四节 高效沟通的技巧

1、四步打造超级亲和力

- 情绪同步、语调和速度同步、生理状态同步、语言文字同步

2、复述

- 重复对方说过的话里重要的文字

3、感性回应

- 将对方的话加上自己的感受再说出来

4、假借

- 假借另一个人的故事把内心的话说出来

5、先跟后带

- 先附和对方的观点，然后才带领他去你想去的方向

6、上堆、下切、平推

- 用更为广阔的品类包含谈话内容，使谈话内容成为这个广阔品类当中的一部分
- 把对方谈话的内容范围缩小、焦点调细
- 引发对方看到能够达到同样意义和目的的更多可能性、找出更多同品类的内容以及在同一层次的其它选择

7、倾听技巧

- 闭嘴、忍耐心、不要分心。。。。。。

8、赞美技巧

- 真诚及发自内心、具体有例证、角度独到、间接或通过第三者、要及时

9、批评技巧

- 第一层：认同、欣赏、关爱、幽默感

-
- 第二层：建议、批评
 - 第三层：鼓励、希望、信任、支持
 - 10、问话技巧
 - 开放式问题、封闭式问题、反问、重复对方说话
 - 11、区分技巧
 - 清晰信念与行为、清晰事实与真相、清晰目标与成果
 - 12、回应技巧
 - 真诚善意、明确具体、焦点正确
 - 13、无处不在的非正式沟通
 - 聊天、聚餐、聚会、运动、散步、活动、沙龙
 - 14、会议沟通
 - 报告类会议、解决问题会议、制定决策会议、收集交流信息会议
 - 15、有效会议的要点
 - 会议有议题、时间的限制、限制参会人数、会前将资料发给参会人员