
《高绩效团队打造与沟通》

课程背景:

沟通在我们的生活中，无处不在。同样，在企业管理中，沟通的作用更是不可小觑，管理者几乎50%的时间都在沟通，日本经营之神松下幸之助说过“企业管理过去是沟通，现在是沟通，将来还是沟通，可以说管理人员沟通技巧是否成熟在一定程度上决定了经营的成败。

课程目的:

塑造高绩效合作团队

认知有效沟通的重要性及沟通的要点;

掌握高效沟通技巧;

掌握与上级、跨部门、向下沟通技巧。

授课方式

案例研究、角色扮演、分组讨论为主、讲授、分享为辅。

课程对象

适合所有企事业单位的中高层管理人员。

授课时长

1-2 天

课程大纲

一、塑造高绩效团队

从《礼记》看团队合作

游戏：解手链

高绩效团队成员的角色分工

主管的责任担当

员工的责任担当

什么是最有价值的员工

案例研讨：戏说西游

高绩效团队的合作精髓

二、职业素养与职业心态

敬业与乐业

幸福从心开始

爱上你的工作

热情是工作的灵魂

机会只留给有准备的人

压力并不是坏事

培训大纲

三、有“礼”走遍天下

利于概述

个人形象礼仪

仪容仪表

气质姿态

商务及办公室礼仪

员工职业素养系列培训

五、人格特质与沟通风格

案例：小张的抱怨

测试：DISC 测试

掌控型

影响型

稳定型

谨慎型

DISC 的人物写真

DISC 的口头禅

快速辨别法…

各种性格人士相处之道

六、沟通导论

什么是团队？

判断：这是沟通吗？

管理沟通的定义

沟通的层次

沟通的方式与活动

案例：为什么遭殃的偏偏是我？

沟通不良的危害

沟通能力是中层干部的核心能力

练习：检测一下你的沟通能力

沟通者的素质要求

一分钟精华分享

七、沟通要诀

为自己合理定位

提倡积极的自我对话

端正心态

沟通从心开始

有效沟通的步骤

沟通要领

遵从有效沟通的六特征

黄金法则与白金法则

八、沟通障碍与沟通误区分析

案例研究：他为什么沟通失败？

沟通障碍与沟通误区分析

沟通问题分析

案例：刻板印象

知识点：正式沟通与非正式沟通的特点

沟通渠道

一分钟精华分享

员工职业素养系列培训

九、居于情景的沟通技巧

A、与下属沟通技巧

认同原则

案例：抱怨化解之道

赞赏原则

批评原则

疑难问题解答：批评下属的确很难？

如何协调好下属的工作？

B、向上沟通

案例研究：如何有效说服自己的上级？

与上级沟通的要领

汇报的要领

请示的要领

接受指示的要领

如何做好与上级的协调？

C、平级沟通\跨部门沟通技巧

跨部门沟通面临的问题

分享：跨部门沟通解决之道

跨部门会议的举办要领

员工职业素养系列培训