
《高品质沟通技巧》

【授课时长】

6个小时

【课程收益】

- 1、通过沟通的基本特点，掌握说、听、问及赞美、微笑的方法与技巧，强化沟通能力的提升
- 2、帮助员工掌握上下级之间及不同文化不同部门之间的沟通，及时化解矛盾，处理危机，提高员工情商，增强团队凝聚力。

【授课对象】

企业全体员工

【课程特色】

讲师讲授、案例分析、视频+游戏+课堂讨论和分享

【课程大纲】

一、沟通基本原理概述

- (一) 沟通的内涵和实质 1、沟通的定义和特点
- 2、沟通在组织中的作用
- (二) 沟通过程的原理模型
- (三) 形形色色的沟通类型
- (四) 个人与组织的沟通障碍
- (五) 沟通的四大原则

二、高效的语言沟通

- (一) 人际交往中的语言沟通
- (二) 语言沟通的基本特征
- (三) 电话交谈中语言应用
- (四) 演讲技能的开发

三、肢体语言的沟通

- (一) 肢体语言的表达特征
- (二) 正式沟通中的肢体语应用
- (三) 有效倾听的技巧
- (四) 不同文化背景下的沟通

四、协调关系的方法技巧

- (一) 不同层级人员角色的沟通特点
- (二) 协调各层次人际关系的原则
- (三) 知识经济时代的新人际沟通

(四) 如何处理企业内的上下级关系

五、组织协调与沟通管理

(一) 组织冲突与组织协调

(二) 部门冲突与合作

(三) 团队沟通