
《360 度管理沟通技巧》

【授课时长】

2 天

【课程收益】

了解和掌握高效管理沟通的方法与技巧

构建管理语言、管理思想、提高本人和组织沟通能力，建立企业良好沟通环境。

【授课对象】

企业董事长、总裁、中高层管理人员、或有待培养成为管理干部的人员

【课程特色】

为了确保学习的有效性，本课程将采用讲解、测评分析、案例分析、互动讨论、音像视频等综合教学方法，满足不同风格学员的要求。

【课程大纲】

第一单元 管理沟通的基本认知

一、管理的实质就是沟通

- 有效沟通的重要意义
- 影响沟通的主要原因
- 有效沟通的三大原则
- 有效沟通的两种方式
- 沟通的对象和渠道
- 沟通相关关系的理解
- 沟通能力自我测评

二、压力与情绪对沟通的影响

- 职业人士常见的压力问题
- 压力适宜度自我测评
- 职场压力引起情绪困扰
- 沟通中别让情绪惹了祸
- 案例：“邮件门”事件
- 控制情绪的三种方法
- 训练情绪的八个方面
- 调整心态到最佳状态
- 有效平衡工作与生活
- 训练你的压力适宜度
- 和谐人际关系的建立

第二单元 管理沟通的基本技能

一、沟通的障碍及解决方法

- 沟通视窗理论及其运用
- 把握沟通的时机
- 选择沟通的地点
- 沟通时的座位安排
- 沟通过程中常见的障碍
- 做一个受人欢迎的人
- 与交流对象进行调频
- 充分运用沟通的基本技能

二、听——同理心倾听

- “听”字的繁体写法
- 影响倾听的主观障碍
- 倾听主观障碍自我测评
- 环境特征及客观倾听障碍
- 克服倾听障碍注意的细节
- 倾听的五个层次
- 【案例分析】情景 A、B
- 同理心倾听的含义
- 同理心倾听的技巧
- 完美倾听的“三部曲”
- 同理心倾听的经典话术
- 倾听技能自我测试评价
- 倾听习惯自我测试评价
- 有效倾听的 12 个技巧
- 有效倾听的 20 个要点

三、应——积极的反馈

- 完整有效的沟通过程
- 反馈的两种类型
- 【讨论】这些情况是反馈吗？
- 积极反馈的功能
- 如何给予和接收反馈

四、问——有效地询问

- 案例：冲在最前面的记者
- 有效的询问方式
- 提问游戏：封闭式提问演练
- 影片赏析：有效的开放式提问
- 有效询问的技巧
- 不利于收集信息的提问

五、说——个性化表达

- 优秀表达的四个关键点
- 积极表达的语言技巧
- 解决问题的语句实例
- 表达不同意见的语句实例

-
- 面对异议时的表达技巧
 - 音量、语速、语调的运用
 - 理性的话题感性演绎
 - 感性的话题理性升华

六、看——洞悉力

- 用心把握他人心态
- 建立思想数据库

第三单元 沟通中的非语言技巧

一、非语言沟通的重要性

- 沟通表达的三要素
- 非语言沟通的三种功能

二、非语言沟通的运用技巧

- 肢体或行为语言的基本含义
- 微笑的妙用
- 眼睛会说话
- 不同手势的含义
- 握手的三种基本形态
- 沟通的环境和距离
- 课堂练习：无言的沟通
- 非语言沟通能力自我测评
- 需改进的非语言沟通习惯

第四单元 人际风格的沟通技巧

一、人际风格测试

二、人际风格的特征分析

- 活跃表达型特征分析
- 完美精确型特征分析
- 力量支配型特征分析
- 平和耐心型特征分析
- 综合善变型特征分析

三、不同人际风格的沟通方式

- 不同人际风格的个性需求
- 不同人际风格的压力反应
- 与活跃表达型的沟通方式
- 与完美精确型的沟通方式
- 与力量支配型的沟通方式
- 与平和耐心型的沟通方式
- 与综合善变型的沟通方式

第五单元 管理沟通的三个方向

一、有效的向上沟通技巧

- 向上沟通的积极性自测
- 向上沟通的原则
- 向上沟通的形式
- 如何汇报工作
- 如何有效执行

-
- 如何传递信息
 - 如何消除上司的误解
 - 如何赢得上司赏识
 - 向上沟通的 12 个要点
 - 送你六条建议

二、有效的水平沟通技巧

- 水平沟通能力自测
- 水平沟通的四个层次
- 水平沟通的益处
- 水平沟通的障碍
- 处理好同级关系的原则
- 如何善意沟通消除隔阂
- 如何把握自身言行分寸
- 正副职之间如何平等诚恳
- 影片赏析：有效的水平沟通

三、有效的向下沟通技巧

- 向下沟通能力自测
- 向下沟通的形式
- 如何有效下达命令
- 如何向员工推销建议
- 如何化解员工抱怨
- 如何运用激励的法宝
- 向下沟通的 20 个要点
- 有效的赞赏下属
- 批评下属的艺术