

---

# 《职场沟通技巧》

## 【授课时长】

1 天

## 【课程收益】

- 基层员工了解和掌握高效沟通的听、应、说、问、看的基本的技能与技巧；
- 学会向上沟通、水平沟通技巧，让工作更有效率，工作更愉快。

## 【授课对象】

基层人员

## 【课程特色】

- 本课程采用讲解、案例分析、角色扮演互动讨论练习、音像视频等综合教学方法，满足不同风格学员的学习要求。

## 【课程大纲】

### 一、高效沟通的基本认知

- 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

### 二、高效沟通的基本技能技巧：

#### 1、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
  - 有效倾听 现场练习
  - 2、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
    - 现场练习：
  - 3、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
    - 现场练习：
  - 4、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
    - 现场练习：
  - 5、看——洞悉力
    - 用心把握他人心态，察颜观色
    - 建立思想数据库

### 三、沟通中的非语言技巧

- 1、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
- 2、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

---

#### 四、高效沟通的两个方向

##### 1、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
- 角色扮演练习：

##### 2、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
- 影片赏析：有效的水平沟通
- 角色扮演练习：