
《高品质管理沟通》

课程背景：

沟通能力从来没有像现在这样成为现代职业人士成功的必要条件！一个职业人士成功的因素 75%靠沟通，25%靠天才和能力。学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。本课程通过对最新沟通理论的系统总结以及对众多成功人士的深入研究，总结提炼出一套完善的沟通学习体系。通过学习本课程您将接受系统的沟通技能训练和沟通专家的言传身教。

课程对象：

企业管理人员

课时：每天 6 小时，1-2 天

课程大纲：

一、沟通基本概念

1. 什么是沟通
2. 沟通常见的错误观念
3. 沟通的基本步骤

二、有效沟通技巧

1. 沟通的五大理念
 - 1) 需要是沟通的源泉
 - 2) 双赢是沟通的原则
 - 3) 人格魅力是沟通的基础
 - 4) 情绪的正确表达是沟通的条件
 - 5) 倾听是减少误解提高沟通效果的重要保证
2. 沟通的五种心态：强迫、合作、折衷、回避、迁就
3. 沟通三种模式：
 - 1) 父母式 (P)
 - 2) 儿童式(C)
 - 3) 成人式(A)
4. 体态语言
 - 1) 特别强调：技巧永远只是冰山之巅，须以雄厚的品德为基础
 - 2) 沟通中最大的问题：站在自己的角度，用自己的要求和标准衡量别人

三、如何与上司沟通

1. 作为下属的管理干部四项职业准则

-
2. 要学会“管理上司”
 3. 如何“管理上司”
 4. 与上司沟通案例研讨
 5. 工作中与上司沟通的五种境况
 - 1) 如何接受指令
 - 2) 如何汇报工作
 - 3) 如何发表异议
 - 4) 如何讨论问题
 - 5) 如何接受批评
 6. 案例讨论：如何对上司的报告进行补充
 7. 案例讨论：如何面对“越级指挥”的上司

四、如何与下属沟通

1. 上司的角色回归
2. 与下属沟通的五大原则
3. 与下属沟通的七大技巧
4. 与下属沟通案例研讨
5. 工作中与下属沟通的五种境况
 - 1) 如何下达指令
 - 2) 如何听取汇报
 - 3) 如何面对下属的请示
 - 4) 如何批评下属
 - 5) 如何赞扬下属
6. 案例讨论：如何面对“打小报告”的下属
7. 案例讨论：如何面对“越级汇报”的下属

五、跨部门沟通

1. 同事常见的沟通现象
2. 一点小事情扯来扯去
3. 一件很重要的事踢来踢去
4. 同事之间沟通案例研讨
5. 为什么不能把对方看成客户的原因分析
6. 同事就是我的内部客户
7. 企业内部供应链
8. 实现跨部门沟通的保障

6、组织外部沟通

1. 外部沟通的重要性
2. 外部沟通的对象