
《一线主管管理沟通技巧》

【课程背景】

小到家庭，大到国家，沟通无在。沟通的成败是决定一个企业能否实行先进管理成败关键，特别是在企业的基层管理班组管理中，沟通更显得尤为重要，通过良好有效的沟通的，能保证班组长与班组成员之间、班组与班组之间、班组与企业之间有通畅的道路、良好的氛围和高效的执行力。然而很多企业问题产生的原因是没有沟通或者沟通不善，沟通技巧有问题也容易导致很多问题。据统计，在工作生活中，有 75% 的损失和误会来自于沟通，沟通能力成为基层管理者的软肋。所以班组长必须要掌握一定的沟通技巧，才能成为一个合格的班组长。

【课程收益】

- 1、理解沟通的基本定义
- 2、掌握沟通对班组工作开展的重要性
- 3、实践双赢合作的沟通对话模式，掌握有效的表达，积极的倾听与反馈技巧
- 4、掌握跨部门沟通的技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通方式、运用对方的思考逻辑，尊重他人的主导权，争取高层的支持使之成为高效沟通

【课程时长】

1—2 天

【学员对象】

车间主任、班长、组长、线长、新任管理者及一线主管

【课程大纲】

一、认识沟通——沟通比我们想象的重要

沟通原来那么重要

什么是沟通

沟通的作用

沟通的效果

沟通的经典模型

沟通的经典法则

沟通的种类

沟通的基本技巧

影响沟通的错误心态

二、掌握有效沟通策略——方法不对，努力白费

及时赞美，润滑关系

批评也要讲究方法

学会倾听，了解实情

三、学会与上司沟通——打通晋升的阶梯

请先调到上司的沟通频道

了解上司意图很重要

向上请示与汇报工作

上司批评，虚心接受

做上司眼中的好下属

四、正确与下属沟通——打造高效的团队

传达指令，让下属听懂

如何度过与下属的磨合期

轻松让下属接受新计划

批评下属，讲究方法

与下属建立信任的团队关系

帮助下属成长的“三个你”沟通法

激励下属的“三圈”沟通法

五、跨部门沟通——获得更多的资源支持

分享：跨部门沟通三原则

面子第一，道理第二

永远不要嫌麻烦

主动——跨部门沟通的第一要义

营造良好的沟通氛围

互动演练：如何开个好头

换个角度想一想——为他人着想

部门间不同意见的正确处理

因人而异的沟通

分享：四种典型的人际风格

分享：四种典型性格特征的典型人物

互动演练：如何与较难沟通的人沟通

分享：有关系与没关系、部门经理要储存感情账户