
团队协作与高效沟通

课程背景

为学员创造难忘的学习体验，培训效果更深远，更持久，通过对体验的反思，使体验者超越体验；自我感悟自我提升，每一次活动紧张过后，都需要让你的心灵平静，而每一次平静，就是为下一次的巅峰状态做准备！让你全身心放松，让你完全把心门打开，就是要让你释放更多的能量！个人力量正在被团队力量所取代。让你在铭心刻骨的游戏当中体验到团队力量，让你真正懂得如何打造王牌团队！对团队精神有更深刻的理解，有体验去理解：信任、倾听、分享、合作、责任、突破、支持、领导、感恩！进而增强团队协作与沟通的能力！

【课程收益】

通过本课程，使学员懂得团队协作的重要性及高效沟通的技巧，为公司赢得整体效益最大化和执行效率，为个人赢得良好的人际关系、职场印象和影响力增强跨部门沟通中的积极行。

【课程时间】 6-12 课时)

【课程大纲】

第一部分：团队协作与精神提升

第一节、对团队的理解

1. 什么是团队
2. 团队不等同于群体（新木桶理论）
- 3 团队与群体的区别
- 4、卓越团队的四大特征及团队的五要素
- 5、团队的类型及发展过程

二、团队与团队角色

案例：大雁群飞的故事-团队建设的重要性

案例：天堂和地狱的区别

三、启示：

- (1) 团队组合、重在平衡
- (2) 尊重角色差异、发挥个性特征

第二节：团队精神的培养

一、血浓于水；团队为王——团队精神的塑造

1、看《亮剑》片段

- ① 李云龙牺牲了什么，得到了什么？

② 我们的团队为什么凝聚力如豆腐？

二、团队精神

① 团队精神是什么？

② 团队精神的作用？

③ 团队精神是如何炼成？（亮剑精神）视频

三、团队信任与协作

(1) 合作的意义

(2) 有效合作的前提

(3) 信任的内涵

(4) 彼此信任对团队建设的意义

案例：不信任是最大的成本案例：石匠砌墙与教堂

第三节、团队协作体验课程：企业版图

第一：提升团队业绩的前提是——目标一致

1：企业业绩不好不强的原因

2：结果不好的心态问题与能力问题

3：提升企业团队凝聚力及执行力关键因素

第二部分、高绩效沟通的方法与秘诀

第一、沟通必备的心态

1. 决定业绩的三方面：态度、知识、技巧；
2. 沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一；

案例：如果你是第四个和尚，该怎么办？

3. 高效沟通概述。

第二、正式沟通：有效沟通过程及环节

1. 完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈；
2. 有效发送信息的技巧；案例：巴顿将军尝汤；
3. 关键的沟通技巧——积极聆听；
4. 有效反馈技巧。

第三、非语言沟通：有效的肢体语言

案例：哪些属于职场中常用肢体语言；

1. 信任是沟通的基础；
2. 有效沟通的五种态度；
3. 有效利用肢体语言；
4. 第一印象：决定性的6秒钟；

第四讲、纵向（上下级）沟通

一、如何与上级沟通

- 1、你的上司怎样看你
- 2、接受工作三个步骤
- 3、学会倾听上级
- 4、为什么我的建议没有采纳？
- 5、写下来，问清楚，说明白
- 6、复命：及时复命，让业绩不打折

二、如何与下属沟通

- 1、下级沟通的原则
- 2、与问题型员工沟通
- 3、如何提出你的批评

三、跨部门平级沟通

- 1、“功夫在诗外”的启示
- 2、部门间横向沟通的要点
- 3、了解其他部门运转
- 4、创造横向沟通的环境

四、跨部门沟通及上下平行沟通体验课程：孤岛求生训练

第五、接近客户的技巧

一、案例：唐·吉拉德的 250 定律；

- 1．如何使用接近语言；
- 2．接近客户的技巧；
- 3．面对接待员的技巧；

4 . 面对秘书的技巧；

5 . 会见关键人士的技巧；

6、如何与客户沟通

1) 敬重，欣赏，崇拜

2) 多关心对方的需求

3) 平日多积累阅历及广泛的知识

7、如何提升沟通的能力

1) 尽快提升自己的文化修养和知识底蕴

2) 大量用心去实践

3) 时常检讨，不断提升

8、高绩效沟通体验游戏：撕纸联系