
《沟通艺术》内训介绍

- 1、**课程目的**：使员工掌握沟通的良好心态、语言和艺术。
- 2、**授课对象**：全体员工；
- 3、**授课时间**：共 2 小时；
- 4、**授课方式**：更多结合工厂实际用案例教学；
- 5、**授课特点**：针对性激情点燃式演讲，大家参与，互动性多，注重有效性；
- 6、**授课地点**：一般由企业确定，最好有投影仪；
- 7、**教学理念**：学员满意，教好为止；
- 8、**考核方式**：口头测试和考卷测试相结合来了解学员掌握程度；
- 9、**效果调查**：问卷调查讲师讲课效果和学员学习效果，以便讲师改进；
- 10、**针对企业现象**：
 - (1)、沟通的本意变味了，这是为何？
 - (2)、沟通的信息有误，又是为什么？
 - (3)、一沟通就容易发生矛盾或误会，这是什么原因？
 - (4)、是什么原因让你对别人总会有成见？
 - (5)、不懂得肯定和否定或不善于不同意见的表达，容易造成沟通障碍！
 - (6)、因沟通不善，员工不愿意给领导提意见了！
 - (6)、因不善沟通，员工离职，造成业绩下滑！

11、课程大纲：

- (1)、什么是沟通？
沟通的定义。
沟通的三个特点。
沟通的层次和类型。
三大语言所占的比例及作用。
何为沟通的圆锥？
沟通的三大步骤是什么？
为什么会造成误会、成见和偏题？
举例说明沟通的误会和方式。
- (2)、为什么要沟通？
传递信息的需要；提升业绩的需要；激励员工的需要；表达情感的需要。
- (3)、如何做好沟通？
让员工说怎么做好沟通。
做好沟通的“5个黄金方法”。
团队比拼，体验如何做好沟通。
结合工厂实际，举例说明怎么做好沟通。

12、学习和应用：

- (1)、学员学完本节课程要知道学习的目的是什么。
- (2)、学员应该了解沟通的良好心态、语言、方法、策略以及如何应用。
- (3)、在工作上，学员应该了解和应用做好沟通的 5 个黄金方法。

说明：

- (1)、受企业实际和临场发挥等因素影响，教学时间和上课内容以实际为准；

(2)、不管讲师用什么方式授课，以学员满意为原则。