
《高效沟通与影响力》

课程背景

研究表明，我们工作中 70% 的错误是由于不善于沟通，或者说不善于谈话造成的。

但大多数人都没有意识到，人生的诸多的不顺遂都是因为自己在特定的时空中扮演着不恰当的角色，表现着不恰当的语言和行为，从而在工作关系处理，家庭关系的处理，个人生涯发展等各方面显得处处碰壁，被人际沟通的迷雾所困扰而困惑。

而这一切都是根源于人们与自己的沟通、与同事伙伴的沟通，与家庭成员的沟通，以及与社会沟通交流方式不当。

只有良好的人际沟通，才能为他人所理解；只有良好的人际沟通，才能得到必要的信息；只有良好的人际沟通，才能获得他人的尽力相助。

所以，要改善生存之状态，惟有从内而外，从独立意识、双赢思维的修炼开始，在修炼中不断加强自己的沟通技巧，才有可能达到理想的人生彼岸。

课程目标

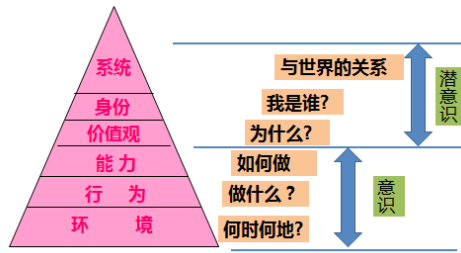
- 认识到沟通的质量决定生存的质量
- 建立和正确理解企业价值观，营造合作氛围
- 介绍如何与同事建立良好的合作关系了解沟通的原则
- 系统学习领导者在部门之间、同事之间的沟通方法和技巧
- 运用现代化的管理手段，更好地管理工作，走向成功

课程亮点：

- 基于“沟通冰山”理论作为课程整体脉络，清晰沟通最重要的切入点



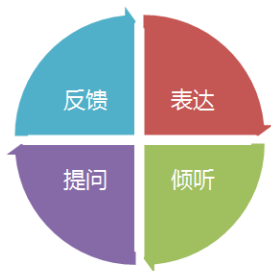
- 运用“理解层次”模型以全方位解析影响力的不同意识层面



- 运用基于沟通风格的“信任四要素”，并结合案例以提升沟通成效



- 运用“沟通四大技巧”以全方位的提升沟通能力



- 典型案例的展现与解析

课程时间：2天

课程内容：

模块	主要涉及
第一单元： 了解真实的沟通	1. 沟通的定义 2. 沟通的本质 ➤ 理性与情感的平衡 ➤ 以他人的眼光看事物

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 征求和倾听对方的意见 ➤ 有话好好说 ➤ 认真对待与我们有分歧的人 <p>3. 沟通的障碍与挑战</p> <p>4. “沟通冰山”理论</p>
<p>第二章 知己知彼</p>	<p>1. 沟通交流的经典模型</p> <p>2. 有效沟通的 3V 组合</p> <p>3. 了解相互的沟通风格</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 自我测试：人际沟通风格 (DISC) ➤ 不同沟通风格的特点与沟通技巧 <p>4. 了解相互的立场、利益、需求</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 面对需求，不要听他的嘴，而要看他的腿 ➤ 需求往往是自我不易察觉或不原意说出的 ➤ 练习：找出她的需求是什么？
<p>第三章 建立真诚的信任</p>	<p>1. 深刻而关键的第一印象</p> <p>2. 理解层次模型</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 什么原因我们总会伤到别人？ ➤ 我们真的了解别人的想法吗？ ➤ 如何与他人建立长期稳固的信任？
<p>第四章 沟通的四大技巧</p>	<p>1. 我们能明确清晰表达吗？</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 容易激怒对方的表达方法 ➤ 练习：如何改善与同事的表达 <p>2. 我们会用心倾听吗？</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 影响我们倾听的因素 ➤ 倾听的 3F 模型 ➤ 角色演练：高效的倾听 <p>3. 提问：被忽视的管理工具</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 提问的三原则 ➤ 如何通过提问解决下属的问题？ <p>4. 对话的风格模式：我习惯如何与人对话？</p>

	<ul style="list-style-type: none">➤ 练习：对话的风格模式判断➤ 对话回应情景练习
第五章 发挥你的影响力	<ol style="list-style-type: none">1. 影响力的定义2. 常见的影响力来源？3. 影响他人的挑战与障碍4. 盘点自己的筹码5. 常见影响力的策略