
管理者的高品质沟通实战课程

课程背景

1、“上下同欲者胜。”良好的沟通是打造团队凝聚力和企业核心竞争力的基础；
2、现代企业中，管理人员所具备的带领团队的能力、与下属沟通的能力、运用激励策略激发员工工作动因的能力都需要进一步加强。这是从战斗员到指挥员转变的关键，也是一个团队取胜的绝对保证。

课程目标

掌握作为管理者在角色定位转换及行为责任上的挑战，了解专业要求和对上对下等沟通的有效技巧，从而整合成高效的团队。

课程对象

企业高层、部门经理、主管及所有中基层管理人员和技术型管理人员

课程安排：6小时

课程大纲

第一讲：沟通的层次与最佳境界

- 一、沟通层次：人际、小团队、组织、大众沟通
- 二、沟通的致命过失：傲慢无礼、态度强硬、发号施令、推卸责任
- 三、沟通的最佳境界：心情愉快、真诚赞美、认真倾听、换位思考
- 四、沟通的四个步骤：看—听—问—说

第二讲：有效沟通的技巧应用

- 一、有效沟通的五个环节：
事先准备—确认需求—阐述观点—处理异议—达成共识
- 二、沟通的三种语言表达方式：文字、声音、肢体
- 三、让人快速喜欢你的9个方法
- 四、让人快速建立起信赖感的7个策略

第三讲：如何与你的上司沟通

- 一、了解彼此的期望
- 二、不要让上司感到“意外”
- 三、采取主动，而非消极等待
- 四、培养与上司的工作默契与良好的互动

第四讲：与同事及下属的有效沟通

-
- 一、与平行部门沟通的6个方法
 - 二、与下属有效沟通的7个策略
 - 三、化解冲突的5种最佳方式
 - 四、良好人际关系的8种特征与培养

第五讲：与不同类型人沟通的技巧

- 一、孔雀型（交际人员）：逢人减寿，与货添钱
- 二、老虎型（指挥人员）：开门见山，条理清晰
- 三、猫头鹰型（分析人）：引导多说，明确优势
- 四、考拉型（好好人员）：少说多听，极尽赞美

第六讲：在沟通中让追随者心随我动

- 一、把优秀保持成习惯的4个步骤
- 二、调整心态、态度、状态6个措施
- 三、打造沟通吸引力的5个方法
- 四、成为“意见领袖”的7个关键点

第七讲：自信地修炼人脉关系沟通能力

- 一、练就关系平台上自信行走的本领；
- 二、打造成社交沟通专家的5大步骤
- 三、建立“好友董事会”的6个方法
- 四、有效突破“关系瓶颈”的7个措施
- 五、巧妙借力贵人帮助成功的8个策略

第八讲：用国学的沟通智慧修养身心

- 一、员工价值：民为贵，社稷次之，君为轻。（《孟子》）
- 二、满足需求：己欲立而立人，己欲达而达人。（《论语》）
- 三、包容宽恕：己所不欲，勿施于人；海纳百川，有容乃大。（《尚书》）
- 四、快乐达观：法喜心、随喜心；有朋自远方来，不亦乐乎！（《论语》）
- 五、以身作则：先“正己”后“正人”，身正则不令而行。（《论语》）