
中高层经理高级管理沟通艺术

课程背景：

管理就是沟通！有效的管理沟通，是激发企业内在活力、增强企业凝聚力和执行力、建立和谐与高绩效团队、实现组织目标的管理基础和保障。管理人员 80% 以上的工作是靠沟通来完成的，企业管理中出现的各种问题都与沟通有关。组织沟通能力是管理者最重要的一项管理技能。不断提升个人品质和沟通能力，无论对于管理者个人综合管理能力的提升及促进职业发展，还是对于提高组织绩效，都具有至关重要的作用和意义。

对于已经具备一定管理素质和沟通能力的中高层管理者而言，大部分并不是缺乏基本的沟通知识和沟通技巧，而是由于在内在沟通品质的深度和广度层面，存在某些欠缺或不足，或者受到以往管理经验和思维定势的束缚，以至于在沟通状态、思维模式、沟通的路径和方法等方面，难以实现突破性改善和提升。本课程从四变模型出发，通过培训引导学员进行四方面的改变，从而克服传统培训的弊端，实现理想培训预期和成效。

课程的另一独特特点是思维导图法授课，生动理解，形象记忆，拓宽思维，启迪心智。

课程对象：企业中高层管理人员。希望通过个人沟通品质的深度提升，以提高综合管理水平和领导力素质的各级管理者。

标准课时：12 课时/2 天

授课特点：根据培训需求、学员特点和课时安排，综合采用理念讲授、案例分析、视频分享、独创课堂活动、教练技术等手段互动授课，生动活泼、气氛活跃、实战实用。

课程目标：通过本课程，帮助管理人员理解沟通对组织的重要意义，掌握管理沟通的真谛，拓展与管理沟通密切关联的社会心理学、组织行为等方面的必备理念，把握管理沟通的关键理念和技巧，找到解决组织沟通冲突的关键策略，感悟沟通技能提升的路径和法门，以沟通品质的提升促进综合管理水平的改善和提高。

课程大纲：

主题一：管理就是沟通

1. 管理沟通对组织的重要意义
2. 管理沟通的现状和常见误区
3. 案例分析：沟通障碍
 - 造成沟通障碍的因素
 - 如何消除沟通障碍
4. 个人沟通问题分析
5. 组织沟通问题分析
6. 管理沟通提升策略

主题二：沟通品质修炼

1. 修炼个人品质，由内而外提升沟通力
2. 角色修炼
3. 心态修炼
4. 思维模式修炼
5. 技能修炼
6. 方法修炼

主题三：社会心理学与组织沟通

1. 员工是企业的人，也是社会的人
2. 对管理沟通的启示，非组织沟通的意义
3. 管理者必须具备的社会心理思维
 - 如何影响他人
 - 自我效能感
 - 自我服务偏见
 - 说服与沟通
4. 态度如何决定行为，行为如何影响态度
5. 群体影响与组织沟通

主题四：组织行为与人际关系沟通

1. 组织行为透视
2. 管理者必须具备的行为理念
3. 人际关系法则与冲突处理
4. 以良好的情绪培养沟通之心
5. 改善管理者的组织情商和职场情商

主题五：与上级沟通关键技巧

1. 处理好在上级面前担当的角色和站位
2. 与上级沟通四原则：管理、欣赏、主动、补台
3. 案例分析：上下级沟通中的典型问题
4. 实务分享和答疑

主题六：与下级沟通关键技巧

1. 根据管理现状定位担当的关键角色
2. 新生代员工特点及沟通技巧
3. 行使关键管理职能中的沟通原则与技巧
4. 案例分析：如何与问题员工有效沟通？
5. 活动分享：为什么下级不服从？
6. 突破性提升：领导力与沟通

主题七：平行沟通与跨部门协调技巧

1. 平级沟通的基本方法；
2. 跨部门沟通的基本要领与方法；
3. 同事之间的关系定位
4. 案例分析：部门间难以配合怎么办
5. 冲突处理与部门协调技巧

主题八：会议沟通技巧

1. 有效的会议
2. 沟通的冰山模式
3. 没有反馈就不叫会议
4. 创造性筹划和主持建设性会议
5. 一对一会议
6. 提高沟通效率的工具