

《高效沟通密码》培训课程大纲

课程背景：

您是否还为这些问题而困惑：公司管理矛盾重重；上下级沟通有阻力，不顺畅；部门间经常冲突缺乏沟通或经常沟通却达不到目的；会议天天开，目标总是不能实现；人际关系总是拓展不了？

本课程详细剖析了人们在沟通上常见的盲点与误区，并提供了许多立竿见影的氛围、倾听、提问、设计、行动技巧，辅以丰富的情境模拟和详实的案例解析，帮助受众以最迅速的方式掌握这些技巧。

课程时间：1天—3天（依据企业实际情况及需求而定）

培训对象：企业内各层级员工

课程目标：1. 如何由科学、人际角度，列出部门间及个人的沟通盲点；

- 2 控制情绪，创造氛围，高效沟通从“心”开始；
3. 掌握高效沟通重在了解、观察的前置工作而不是“穷于说”；
- 4 针对自己的部门及工作，寻找加强高效沟通的方法
- 5 掌握正确且实用的沟通管理技巧，并形成生活习惯。

授课方式：讲解、现场演示、分组讨论、角色扮演、案例分析等

课程大纲：

第一单元：高效沟通的概念

- 1.沟通的五大。
- 2.掌握高效沟通是迈向成功的第一步
- 3.给自我沟通赋予定义
- 4.高效沟通的误区在哪里
- 5.高效沟通的元素
- 6.高效沟通的关键

第二单元：高效沟通的目的—为什么要沟通？

- 1.究竟什么对我们最重要
- 2.你的目的是否是他的需要
- 3.一拍即合的对话有什么要素
- 4.犹豫不决的对话有什么疑惑
- 5.据理力争的对话有什么问题
- 6.拍案而起的对话有什么原因
- 7.当头棒喝的对话有什么矛盾
- 8.沉默是金的对话有什么猫腻
- 9.重人性，能变通

第三单元：高效沟通，氛围是第一要素

-
- 1.谈判与辩论的区别在哪里
 - 2.最愉悦的对话是如何产生的
 - 3.你会聊天吗
 - 4.了解情绪的来源与危险
 - 5.自我控制情绪，情商—成功人士的核心竞争力
 - 6.控制对方的情绪，关键对话的核心技巧
 - 7.不战而屈人之兵在沟通中的运用
 - 8.息事宁人，难得的沟通金钥匙
 - 9.沟通高手，从来不是穷于去说，为什么
 - 10.听，是了解对方的重心
 - 11.看，是一切语言的来源
 - 12.肢体动作是调动对方情绪的诱因
 - 13.了解人性，寻求共振

第四单元：认知的自己的沟通能力

- 1.了解沟通的价值
- 2.积极的思考与学习
- 3.认识自我的性格与情绪、压力来源
- 4.做个最好的你
- 5.设计你的沟通方式
- 6.尝试新的沟通模式
- 7.分享：我的沟通梦想

第五单元：高效沟通的技巧

1. 高效沟通的时间要求
2. 高效沟通的地点选择
3. 高效沟通的期望
4. 高效沟通的问话设定
5. 高效沟通的起承转合
6. 高效沟通的行动与结果
7. 挫败的调适
8. 沟通的技巧总结

第六单元：专注与自我激励

- 1.明确的目标
- 2.为高效沟通制定计划
- 3.善用时间
- 4.自我激励
- 5.切勿分散精力
- 6.保持热情状态
- 7.积极的自我对话
- 8.团队合作

第七单元：高效沟通的习惯塑造

习惯一：积极主动

- 1.人类的第一角色是沟通者
- 2.团队成员之间沟通消极被动行为的危害
- 3.面对工作压力和环境的变化，是什么决定了你的回应方式；

习惯二：正面压力

- 1.背对背的抱怨不如面对面的沟通；
- 2.沟通，我负有 100%的责任；
- 3.正确减压，我是良好的沟通者。

第八单元：职场沟通技巧

1、如何与上级沟通

基础：尊重与服从

- A、两不两恰三多原则
- B、聆听、建议与确认
- C、汇报与回报
- D、赞美与说服的技巧

2、如何平行沟通

- A、平时积累，培养感情
- B、主动沟通，重在双赢
- C、彼此关系，相互协作
- D、宽容大度，谦让体谅

3、如何与下级沟通

- A、定位：是伙伴不是下级
- B、能力：要培养不要否认
- C、标准：要量化不是口头
- D、作为：多激励少要呵斥
- E、关系：正式下属闲时朋

4、如何和客户沟通

- A、准备：从心情到物件
- B、倾听：从精神到行为
- C、换位：上帝是流动的
- D、反馈：我心飞翔