
《赢在沟通》

主讲：吴兴波

前言

- ✦ 为什么员工总是不能理解上级意图？
- ✦ 为什么总感觉不能与员工高效率沟通？
- ✦ 为什么与其它部门不能建立高效的团队协作，甚至扯皮？
- ✦ 为什么没有影响力，没有人际沟通能力？
- ✦ 为什么能力很强却屡屡得不到重视、重用？
- ✦ 你会沟通吗？你能高效沟通吗？你为了什么而沟通？

课程类别

沟通协作、沟通技能、沟通技巧

课程对象

企业全体员工、所有需要与他人进行沟通和协调工作的管理人员

课程形式

专题讲授/互动问答/案例分析/练习测试/视频观摩/现场讨论/启发式教学

课程时间

一天，不少于6标准课时

课程目标和效果

- ✦ 提高与上司的沟通质量；
- ✦ 改善与下属的沟通方法；

-
- ✦ 改善与其它部门的工作关系和外部客户的合作关系
 - ✦ 对人际沟通和组织内的沟通有充分的了解并引起足够的重视
 - ✦ 掌握要领之后，熟练运用,赢得他人更好地合作
 - ✦ 提升沟通影响力，让你在职场如鱼得水

课程纲要

第一讲：沟通的概念与定义

一、什么是沟通

- 1.沟通的定义与内涵
- 2.沟通的实质
- 3.沟通能力的自我测试

二、沟通三要素

1. 听（抢答测验）
2. 说（角色扮演）
3. 问：封闭型与开放型问题对比

三、沟通分类

1.沟通的过程

- ◇ 一个沟通模型
- ◇ 失真源的处理
- ◇ 沟通焦虑

2.沟通的种类

- ◇ 正式沟通与非正式沟通
- ◇ 书面沟通与口头沟通
- ◇ 单向沟通与双向沟通
- ◇ 言语沟通与非言语沟通

第二讲：高效沟通，为什么沟而不通

一、沟通过程模式

二、有效沟通的基本原则

-
- ◇ 信息传递方面
 - ◇ 语言、文字、身体语言方面
 - ◇ 行为与心理方面

三、沟通不畅的原因：

- ◇ 层级不清
- ◇ 多头指挥
- ◇ 分工不明
- ◇ 职责不清
- ◇ 利益不公等等

四、常见沟通障碍分析

- ◇ 沟通受干扰的突然中断
- ◇ 时间压迫或限制
- ◇ 对谈论主题不了解
- ◇ 以往经验阻碍
- ◇ 彼此职位差距
- ◇ 选择性认知与偏见，定卷标
- ◇ 批评或妄加诊断
- ◇ 过多或不当问题的提出

第三讲：高效沟通技巧

壹、有效沟通的五种态度

贰、工作中高效沟通六个步骤

参、怎样与领导进行沟通

- ◇ 请示汇报的程序和要点
- ◇ 与各种性格的领导打交道的技巧

四、怎样与下属进行沟通

- ◇ 下达命令的技巧
- ◇ 赞扬下属的技巧
- ◇ 批评下属的方法

五、倾听的技巧

◇鼓励

◇询问

◇复述

◇戴尔·卡耐基说：做一个好听众，鼓励别人说说他们自己。

六、反馈的技巧

七、达的技巧

◇如何做到情感把握；媒介应用（举例：保险公司送礼）

八、 赞美的技巧（案例：对不同下属的缺点进行赞美）（全员体验）

九、组织沟通平台的建设

◇会议沟通

◇网络沟通

◇书面沟通

◇热线沟通

◇接待日沟通

◇娱乐沟通