
《有效沟通技巧》

【课程背景】

在我们生活中 99%的矛盾是由误会造成的，99%的误会也是由于沟通不畅造成的。

美国著名学府普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析，结果发现：智慧、专业知识和经验只占成功因素的 25%，其余 75%决定于良好的人际沟通。

在我们生活中，沟通可以说是无处不在；沟通已经成为我们工作生活的一部分，而且是最重要必不可少的一部分；他在我们身边，以各种形式存在着，影响着我们每个人，和我们每个人的生活。无论是你希望得到他人关注；还是想向某人索取某件物品；或是希望他人接受你的想法或建议，或是希望得到一个令人羡慕的工作，我们都需要进行沟通。

所以讲沟通不仅是一门生存的技巧；而且是我们每个人，在日常的工作和生活中必不可少的一项重要工具；是我们每个人都必须修炼的一门课程！！！！所以我们必须学会它、掌握它、运用它。因为你的沟通能力将直接影响你的一生！

【课程目标】

- 通过培训学习，使学员对沟通的定义、要素、原理及原则，有一个更加深入的了解；
- 通过游戏、视频、阐述等形式，让学员了解沟通过程中的主要障碍，并掌握其应对策略；
- 通过培训学习，让学员掌握有效沟通的六个步骤及有效聆听技巧；
- 通过讲解使学员了解与不同行为风格的人的沟通策略，并学会如何进行弹性沟通；
- 通过游戏互动，角色扮演，视频，案例分析等形式，让学员掌握组织内部沟通的原则及批评建议方法

【授课对象】企业各部门经理、主管，及需要提升沟通技巧的其他相关人员

【课程时长】6~12 学时

【课程大纲】

一、沟通概述

- 1、沟通的意义
- 2、沟通的定义
- 3、沟通的原理
- 4、沟通三要素
- 5、沟通三原则
- 6、沟通的类别

二、沟通的主要障碍

1、受众选择

2、文化背景

3、情绪等级

4、位差效应

5、沟通渠道

6、沟通漏斗

三、有效沟通技巧

1、有效沟通的六个步骤

2、有效聆听

3、弹性沟通

4、洞悉人性

5、5W1H 模型

四、组织内部沟通

1、沟通小游戏？

2、组织内部沟通原则

3、批评方法

4、建议三原则

5、学习总结