
有效沟通

【课程背景】

在生活和工作中经常有这样的情景：我们抱着美好的愿望，却达不到理想的沟通效果？我们立足解决问题，但沟通总带来坏情绪；我们表达到位，但对方总是误解；同样的话，对某些人没有效果等等。这样的沟通问题经常困扰我们，从而造成我们人际关系紧张、团队协同力差、企业管理成本上升等后果。《有效沟通》培训课程针对这些问题设计，能开辟我们沟通的新局面。

【课程意义】

本课程将有效沟通的理念和思想传递给学员，帮助学员了解沟通的过程、沟通的误区、沟通注意事项，提升员工的沟通技巧，同时，帮助企业打造一支高效沟通的团队、一支通力合作的团队。

【课程收益】

掌握沟通技巧，创造成功机会；

挖掘企业内上下级、平行部门之间沟通障碍的深层原因，融洽人际关系，提高沟通效率，实现企业和个人目标；

演绎有效沟通与管理激励的艺术。

【课程特色】

互动性：理论讲授、实战演练、案例讨论、游戏、分享、答疑全程互动；

实战性：系统化的课程结构，实战的课程内容；

权威性：本课程结合国内实际情况和国外先进成果进行设计，真正了解客户需求，切合需求。

【授课方式】

理论讲解+案例分析+现场练习+录像学习+讨论分享+现场问答

【课程对象】

企业高、中、基层，各部门管理人员，需提升沟通能力的员工

【课时安排】

2天 12课时(可根据企业需要调整内容与课时)

【课程大纲】

第一讲：沟通是生产力

沟通要从“心”开始

沟通让企业更高效

改善沟通是企业的当务之急

向上沟通没有胆

向下沟通没有心

水平沟通没有肺

第二讲：沟通之难

渠道不畅：故事：老夫妻吃面包

氛围不对：天时地利人和之外？

不善倾听：故事：你的茶满了

表达不佳：请客的故事，主人说错了哪些话？

情绪失控：刘邦项羽的案例分析

第三讲：有效沟通六项技能

我是谁建立对话：营造有效沟通的氛围，建立对话关系；

聆听为上：聆听目标，聆听技巧，培养聆听习惯；

同理心沟通：同理心三原则

借力沟通：ABC 法则的应用；

达成影响：肢体语言的影响力，影响力公式，有效影响 5 步法；

确认成果：确认沟通成果，确认成果的 4 步法；

第四讲：沟通需要好的过程

储备知识、了解文化背景

保障沟通渠道畅通

消除沟通漏斗现象

积极的态度让人享受沟通

沟通时不搞小动作

时间安排及培训主题课程内容

第四讲：与上级沟通的技巧

尊重上级的权威

恪尽职守不越位

主动报告工作进度

巧妙应对上级批评

接受上级的任务

主动改善业务

第五讲：平行沟通的技巧

不忙的时候主动帮助他人

主动表达真善意

不旁观亦不错位

求同存异建交情

相互补台不拆台

沟通遵循制度和流程

沟通从工作出发

第五讲：与下属沟通的技巧

先化解下属抱

激励的“法宝”

恰当的批评方式

常赞美你的下属

自我测试1：领导风格自我测试

自我测试2：下行沟通能力自我测试

自我测试3：下行沟通的基本规范表

第六讲：与客户沟通的技巧

用心

专业

创新

细节

主动进攻策略

应对客户的技巧

有效捕捉客户心思

做好沟通之外的沟通