

---

# 管理沟通课程

## 【课程背景】

为什么每次沟通的事项不能有效的得到落实？为什么部门之间不能有效的配合？为什么有的问题沟通多次却还在沟通？为什么团队士气总是不高，经常出现抱怨埋冤的现象？为什么沟通者的绩效不能有效的达成？……，根据管理实践和大量的案例，分析认为造成上述现象的根本原因在于管理者自身的沟通能力，以及对职业化沟通的误解，由此特研究开发了本课程。旨在通过课程内容的全面实施、分享、交流与传播，来有效提高企业管理者的沟通能力，从而帮助管理者实现从“被动到主动”的升华与转变。

管理沟通是一门正在发展的学科，也是一门应用性较强的学科。通过对管理沟通的基本理论、基本技巧和技能的系统讲解，使学员建立基本的管理沟通意识，并掌握基本的个人沟通技能，同时，了解和掌握企业中高层管理人员应当具备的管理沟通知识和能力。进而使学员在学习、工作中，能有意识地运用所学到管理、沟通的知识和理论，达成有效的人际交往和管理沟通效果。

## 【授课时长】

2天（每天12小时）

## 【课程收益】

- 1、培训中采用“全员参与+行动演练”，旨在参与中“悟道精髓”，演练中“得到实践”
- 2、培训中穿插“管理案例”，旨在通过“情境再现”，找出“问题根源”，得出“方法”

## 【授课对象】

企业工作人员

## 【课程特色】

专业讲授、案例分析、小组讨论、角色扮演与行动学习式分享相结合

## 【课程大纲】

### 第一章、影响沟通有效性的因素

#### 一、沟通认知——管理就是有效的沟通

- 1、分析沟通达成的共识过程
- 2、消除沟通过程存在的障碍
- 3、正确理解沟通是管理之本
- 4、扩大有效沟通的区域半径
- 5、思考多维度沟通的有效性

#### 二、沟通的含义及要素

- 
- 1、沟通的含义
  - 2、沟通的要素
  - 三、影响沟通三要素
    - 1、主体因素
    - 2、客体因素
    - 3、环境因素
  - 四、有效沟通的原则与步骤
    - 1、有效沟通的“7C”原则
    - 2、有效沟通的“六步”流程
  - 五、有效沟通的起点---自我沟通
    - 1、自我沟通概述
    - 2、自我有效沟通的表征
    - 3、自我沟通技能提升路径
  - 六、有效沟通的焦点---人际沟通
    - 1、人际沟通的本质及其法则
    - 2、人际沟通的障碍
    - 3、人际吸引

## **第二章、管理沟通策略与模式**

- 一、沟通前提——准确定位沟通者角色
  - 1、消除沟通中的角色错位——换位/越位/定位
  - 2、了解沟通时的职业准则——业绩/心态/方法/对策
  - 3、正确扮演沟通者的角色——下属/同事/上司
  - 4、有效发挥管理者的魅力——换位同理术
- 二、管理沟通策略
  - 1、沟通者策略
  - 2、受众策略
  - 3、信息策略
  - 4、渠道策略
- 三、管理沟通模式
  - 1、链式沟通
  - 2、轮式沟通
  - 3、环视沟通
  - 4、通道式沟通
  - 5、扁平式沟通
  - 6、信息群发式沟通
  - 7、视听会议式沟通
  - 8、新闻发布式沟通
  - 9、网上即时交流式沟通
- 四、开放式沟通
  - 1、开放式沟通是一种沟通理念
  - 2、开放式沟通是一种沟通模式
  - 3、开放式沟通是一种沟通趋势
- 五、内部沟通与团队沟通
  - 1、组织内部沟通的内容

- 
- 2、员工沟通
  - 3、团队沟通
  - 六、外部沟通与跨文化沟通
  - 1、组织外部沟通的内容
  - 2、公共关系的建立与维护
  - 3、跨文化沟通

### **第三章、沟通的 Y2s 技巧**

#### 一、口头语言沟通

- 1、面谈
- 2、演讲
- 3、谈判

#### 二、书面语言沟通

- 1、写作的要领
- 2、商务写作

#### 三、倾听

- 1、倾听的类型和特征
- 2、倾听的障碍
- 3、有效倾听的策略

#### 四、非语言沟通

- 1、非语言沟通与语言沟通的关系
- 2、非语言沟通的类型及其主要功能
- 3、常见肢体语言的解析
  - 1) 手势暗示的解析
  - 2) 姿势暗示的解析
  - 3) 眼神暗示的解析
  - 4) 形体暗示的辨析
  - 5) 喜欢与不喜欢
  - 6) 有权和无权

#### 五、沟通技巧——打通组织沟通的桥梁

- 1. 打通向上的阶梯——如何与上司沟通
- 2、赢得同事的帮助——如何与同事沟通
- 3、凝聚下属的力量——如何与下属沟通
- 4、换取客户的忠诚——如何与客户沟通

### **第五章、基于特定情境的沟通**

#### 一、危机管理

- 1、危机和危机管理
- 2、危机管理过程

#### 二、冲突管理

- 1、冲突及其产生的原因
- 2、冲突的特性和类型
- 3、冲突管理

#### 三、会议沟通

- 1、会议沟通前的设问
- 2、会议沟通中的问题及其应对技巧

---

#### 四、网络沟通

1、网络沟通的特点及其影响

2、现代网络沟通工具

3、网络沟通管理

#### 五、沟通保障——团队协作意识的培养

1、消除团队成员的协作难点

2、发挥团队成员的角色优势

3、分享团队精神的内在表现

4、探讨团队协作的基本保证

5、解析团队合作的要素前提

团队训练——头脑风暴决策训练