

# 《高效管理沟通》

(推荐讲师：罗建华)

## 【课程背景】

沟通能力从来没有像现在这样成为个人成功的必要条件！

一个人成功的因素 75% 靠沟通，25% 靠天才和能力。对企业内部而言，人们越来越强调建立学习型的企业，越来越强调团队合作精神，因此有效的企业内部沟通交流是成功的关键；对企业外部而言，为了实现企业之间的强强联合与优势互补，人们需要掌握谈判与合作等沟通技巧；对企业自身而言，为了更好地在现有政策条件允许下，实现企业的发展并服务于社会，也需要处理好企业与政府、企业与公众、企业与媒体等各方面的关系。这些都离不开熟练掌握和应用管理沟通的原理和技巧。对个人而言，建立良好的管理沟通意识，逐渐养成在任何沟通场合下都能够有意识地运用管理沟通的理论和技巧进行有效沟通的习惯，达到事半功倍的效果，显然也是十分重要的。学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。

本课程通过对最新沟通理论的系统总结以及对众多成功人士的深入研究，总结提炼出一套完善的沟通学习体系。通过学习本课程您将接受系统的沟通技能训练和沟通专家的言传身教。

## 【课程收益】

1. 掌握高效沟通的基本结构；
2. 精通高效沟通的各种形式；
3. 掌握高效沟通的步骤和技巧；
4. 透过赞美提升沟通的效益；
5. 改善与部属的沟通方法。

【适用对象】企业各级管理者

【课程形式】理论讲述+活动(团队游戏)+图示(如附表)+视频赏析+分组讨论+案例分析

【课程时间】0.5-1 天

## 【教室要求】

投影、白板/黑板、白板笔/粉笔、无线麦克、教室安静（最好为空调室）

## 【课程大纲】

### 第一篇 开始篇

#### 一、开班、破冰

- ✓ 班主任/助教开班

- ✓ 培训组织者/公司高层宣导
- ✓ 讲师介绍
- ✓ 破冰活动

## 二、团队组建

- ✓ 分组活动
- ✓ 奖惩措施
- ✓ 培训公约及签字：以管理的方式上此课程，在课堂中学会科学管理

## 第二篇 高效沟通概述

### 本篇重点：

- ◆ 高效沟通重要性
- ◆ 高效沟通概述

### 大纲简介：

#### 一、高效沟通概述

1. 决定业绩的三方面：态度、知识、技巧
2. 沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一
3. 高效沟通

- ✓ 沟通的定义
- ✓ 沟通的三大要素
- ✓ 沟通的两种方式
- ✓ 沟通的双向性
- ✓ 沟通的三个行为：说、听、问

#### 案例分析

- ✓ 沟通失败的原因
- ✓ 高效沟通的三原则
  - ◇ 谈论行为不谈论个性
  - ◇ 要明确沟通
  - ◇ 积极聆听

## 第三篇 高效沟通技巧

### 本篇重点：

- ◆ 有效沟通过程；
- ◆ 有效发送信息的技巧；
- ◆ 关键沟通技巧——积极聆听；
- ◆ 有效反馈技巧。

### 大纲简介：

#### 一、有效发送信息的技巧

- ✓ 选择有效的信息发送方式 (How)
- ✓ 何时发送信息 (When)
- ✓ 确定信息内容 (What)
- ✓ 谁该接受信息 (Who)
- ✓ 何处发送信息 (Where)

#### 二、关键的沟通技巧——积极聆听

- ✓ 聆听的定义
- ✓ 聆听的原则
- ✓ 有效聆听四步骤
- ✓ 聆听的五个层次
- ✓ 有效反馈技巧

#### 三、有效的肢体语言

- ✓ 信任是沟通的基础
- ✓ 沟通的态度
- ✓ 沟通的五种态度
  - ◇ 强迫性
  - ◇ 回避
  - ◇ 迁就
  - ◇ 折中
  - ◇ 合作

## 第四篇 高效沟通步骤

### 本篇重点：

有效沟通的基本步骤

- ◆ 步骤一：事先准备

- ◆ 步骤二：确认需求
- ◆ 步骤三：阐述观点
- ◆ 步骤四：处理异议
- ◆ 步骤五：达成协议
- ◆ 步骤六：共同实现

### 大纲简介：

#### 步骤一：事先准备

- ✓ 设立沟通的目标
- ✓ 制订计划
- ✓ 预测可能遇到的争端和异议
- ✓ 对情况进行 SWOT 分析

#### 步骤二：确认需求

- ✓ 第一步：积极聆听。
- ✓ 第二步：有效提问。
- ✓ 第三步：及时确认。

问题的两种类型

两种类型问题的优劣比较

积极聆听技巧

- ◇ 倾听回应
- ◇ 提示问题
- ◇ 重复内容
- ◇ 归纳总结
- ◇ 表达感受

#### 步骤四：处理异议

- ✓ 案例

#### 步骤五：达成协议

- ✓ 感谢
- ✓ 赞美
- ✓ 庆祝

#### 步骤六：共同实施

【自检】检查沟通过程是否按照计划及为什么不能按计划进行

实用工具：沟通计划表

## 第五篇 人际风格沟通技巧

**本篇重点：**

- ◆ 选择与沟通对象接近的方式
- ◆ 人际风格的分类
- ◆ 与不同风格的人沟通的技巧

**大纲简介：**

人际风格沟通技巧

1. 人际风格的四大分类
2. 各类型人际风格的特征与沟通技巧
3. 分析型人的特征和与其沟通技巧
4. 支配型人的特征和与其沟通技巧
5. 表达型人的特征和与其沟通技巧
6. 和蔼型人的特征和与其沟通技巧

## 第六篇 怎样与上级、同级和下级进行沟通

**本篇重点：**

- ◆ 下达命令的技巧
- ◆ 赞扬部下的技巧
- ◆ 下达命令的技巧

**大纲简介：**

上级沟通技巧

- 1、 有效与上司沟通技巧—获得支持
- 2、 向上级沟通—KISS 原则

**视频赏析：建国大业**

- ✓ 向上司请示汇报的程序
- ✓ 请示与汇报的基本态度
- ✓ 说服上司的技巧

同级沟通技巧

- 1、 有效与同级沟通技巧—获得配合

✓ 跨部门沟通的四大要点

✓ 尊重和欣赏

✓ 换位思考

✓ 知己知彼

✓ 会议管理的技巧

## 2、跨部门沟通的技巧

✓ 营造良好的沟通氛围

✓ 换个角度想一想——为他人着想

✓ 知己知彼

✓ 借力使力不费力

✓ 到位不错位，化解不误解

✓ 无级别沟通选择有术——飞鸽传书、QQ 群

## 下级沟通技巧

### 1、有效与下属沟通技巧---获得服从

### 2、正确传达命令意图

### 3、如何使部下积极接受命令

### 4、赞扬部下的技巧

✓ 赞美的作用

✓ 赞美的技巧

### 5、批评部下的方法

✓ 1) . 以真诚的赞美做开头

✓ 2) . 要尊重客观事实

✓ 3) . 指责时不要伤害部下的自尊与自信

✓ 4) . 友好的结束批评

✓ 5) . 选择适当的场所

**实用工具：汉堡原则 (Hamburger Approach)**

## 结束篇

1、现场问答 (Q & A) ；

2、考试 (现场笔试) ；

3、现场 PPT 放映 ；

4、讲师赠言 合影留念。

✚ 课后将提供案例辅助材料、学习工具包，包括许多实用表格、工具（电子档）！