

《职场双赢沟通》

主讲：江猛老师

【课程背景】：

企业内部的很多问题都是沟通不畅导致的，70%以上的障碍来自沟通不畅通，企业管理者为什么累，究竟

员工在给企业管理者沟通过程中是问选择题还是问问答题，如何避免企业内部经常出现问怎么办的问题，管理者如何高效的和下属沟通，部门之间的协调如何畅通无阻，世界 500 强企业，为什么人员很多，他们的沟通比小企业还顺畅，关键还是在于沟通技术。

【课程目标】

- 1、掌握系统沟通能力
- 2、了解沟通背后的内在需求，学会与不同类型的人沟通，共同取得最优结果
- 3、针对目前需要影响的人制定详尽方案
- 4、识别并回应别人的防范并化解防范
- 5、避免沟通中常见的、高代价的错误
- 6、根据沟通对象的感情，价值标准和信仰，确定应对之道

【课程特色】

- 为了确保学习的有效性，本课程将采用讲解、案例分析、互动体验、音像视频等综合教学方法。

【课程对象】

- 企业员工。

【课程大纲】

第一部分：有效沟通能力的基本认知

- 一、什么是沟通？
 - 1、沟通的理解
 - 2、前人的沟通经验之谈
- 二、怎样才是高效的沟通
- 三、沟通的作用和意义
 - 1、沟通的四大原则
 - 2、沟通的四大目的
 - 3、沟通的四大秘诀
 - 4、沟通的表现类型
 - 5、沟通的方式类型
- 四、沟通的“瓶颈”
 - 1、沟通心态
 - * 恐惧的心理
 - * 狂妄的心理
 - * 常见的沟通障碍
 - * 造成沟通困难的因素
 - * 反省自己
- 五、沟通的过程与要素
 - 1、沟通的六大步骤
 - 2、有效沟通的八大原则
 - 3、获取对方好感的六大法则
 - 4、沟通的过程所包含的要素
 - 5、沟通过程要素的意义
- 六、沟通的内容
 - 1、礼仪沟通
 - 2、语言沟通
 - 3、工具沟通
 - 4、环境沟通
 - 5、社交沟通
 - 6、策略沟通
 - 7、对内沟通
 - 8、对己

四、信息交流与检验

- 1、如何掌握对方最大量真实准确信息
 - * 怎样有效地发送信息
 - * 怎样有效地接收信息
- 2、激励是沟通的万能良药
- 3、换位思考与同理心
- 4、及时反馈是检验沟通效果的必要
- 5、自身素质的提高是信息沟通的关键
- 6、团结协作是有效沟通的最佳体现
- 7、环境的选择
- 8、语言的运用

第五部分：与上级的有效沟通

- 1、理清角色关系
- 2、向上司请示汇报工作的程序要点
- 3、向上汇报的方法
- 4、说服上司的技巧
- 5、取得上级信任的沟通方式

第六部分：与下级的有效沟通

- 1、与下级沟通的原则
- 2、如何下达工作指令
- 3、有效的赞扬与批评下属
- 4、激励下级的方式
- 5、与下级的面对面沟通

第七部分：与同事的有效沟通

- 1、与同事沟通的原则
- 2、建立情感账户
- 3、交情与工作效率的关系
- 4、取得良好关系的沟通方法
- 5、如何做好跨部门沟通协作

江猛老师：员工职业化训练经典课程

沟通 9、财务沟通

第二部分：自知与知人

一、了解自己，提升自我意识

1、自我觉察 2、他人印象 3、自我披露 4、拓展自己：各种经历

二、决定沟通风格的因素

1、行为模式 2、个性特点 3、心理倾向 4、知觉 5、归因特点 6、沟通技能 7、空间环境

三、各种人格特点分析

1、外向型—内向型 2、随和型—严肃型 3、稳定型—活跃型 4、尽职型—随意型 5、开放型—封闭型

第三部分：有效沟通的主要渠道及方法

一、书面沟通的方法 二、语言沟通方法

三、工具沟通（邮件/传真/电话/聊天工具）方法及注意事项

四、公众沟通（会议/培训）的程序及方法

五、礼仪沟通方法及注意事项 六、环境沟通方法及注意事项

七、社交活动沟通方法及注意事项

八、策略沟通 九、对内沟通

十、对己沟通 十一、财务沟通

第四部分：沟通技巧

一、身份决定沟通方式与内容

二、表达技巧

1、非语言行为与相应的理解 2、非语言的表达技巧

3、语言的表达技巧 4、说服他人的技巧（ACE 原则/信任感/逻辑和推理/情感沟通） 5、有效陈述的技巧 6、解决“怯场”的方法

三、聆听技巧

1、聆听的类型（被动倾听/专业倾听/主动或移情倾听） 2、有效倾听的障碍 3、主听倾听的技巧

第八部分 与客户的有效沟通

1、客户的基本心理特征 2、客户抱怨的原因

3、处理客户抱怨的正确步骤

4、消除客户异议的应对技巧

5、有助于建立客户忠诚度的沟通方法

第九部分：工作中的冲突管理

1、冲突管理的意义

2、冲突形成的原因

* 有限的资源 * 目标和工作目的的差异

* 缺乏或不正确的沟通 * 情绪与情感的作用

* 个体的差异

3、冲突管理的有效策略

* 回避 * 迁就 * 折中 * 竞争 * 整合

4、冲突管理的技巧

* 积极接纳（进入状态，将自己“化身”为对方） * 了解所面临的问题 * 选择冲突管理的策略

* 寻找共同目标与基础

5、预防冲突的技巧

* 组建团队 * 多元化培训 * 坦诚与有效沟通（训练） * 资源分配 * 调整他人的期望

* 首先考虑其他人的意见

第十部分、模拟训练

一、四种沟通风格类型应对

1、坚持己见型的客户 2、犹豫不决型的顾客

3、愤怒型的客户 4、和善型的用户

二、特点鲜明的开场白

1、用问题发现问题 2、收集信息，发现需求

3、积极的聆听

三、几种开场白的类型

1、用问题发现问题 2、有效应用两种提问方式

四、应该避免的问题

1、侵略性的问题 2、揭短的问题 3、臆测性的问题

4、挑衅性的问题 5、居高临下的问题