

## 《管理沟通》

一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。

人的嘴巴有两个功能：一是吃饭，二是讲话。要想吃好饭，先要讲好话！

英国首相丘吉尔曾说：“一个人可以面对多少人，就代表这个人的人生成就有多大！”

无论是政界领袖毛泽东、列宁、克林顿，还是商界领袖杰克·韦尔奇、柳传志、张瑞敏……，古今中外 99% 深具影响力的成功人士都是善于沟通表达的大师！

沟通、对话是解决冲突的最常用的方式之一，亦是身为企业管理者最重要的能力之一。有数据统计显示：商场上的成功 85% 取决于沟通；美国企业经理 94% 的时间在沟通；美国联邦品保机构已将沟通能力列入质量保证成功的先决条件；无论是解决部门间的冲突还是协调与上司间的关系，用沟通解决冲突、达成团队协作之能力显已成为现代职业经理人成功不可缺少的必备条件。

从企业经营持续成长的动力源来看，其动力源于努力不懈的改善，改善的根基来自于创建高效团队。而为提高企业经营绩效，团队运作的过程中必会面临各类问题，解决问题的方式的探讨与对策的执行都必须由「人」协作完成。因个人认知、理解及成熟度的差异，往往造成沟通的障碍，因沟通所产生的误解与困扰，却阻碍着事情的完成，不但延滞了发展，更影响了团队成员间的关系。

### 课程目标：

一、掌握沟通的基本原则、提高沟通技巧、理解高效沟通对组织的重要性、更清楚的感悟高效沟通能力的重要性

二、加强跨部门沟通，掌握跨部门沟通的技巧，从强化全局视野出发选择适当的沟通方式，学会建立信任与换位思考、相互尊重与欣赏等跨部门沟通协作的要点

四、正确运用管理沟通的技巧，提高沟通的技能，化解冲突和矛盾，创造和谐的组织文化和氛围

#### 课程特色：

透过讲师深入浅出、幽默风趣、见解独到的讲演，使学习轻松愉快。讲师行业经验丰富，可针对实际状况进行解析，丰富的实务经验与操作手法使学员能即学即用。

针对个案进行分析与研究，理论与实务能充分结合，根据学员需求设计符合学员具体工作中的案例，用案例让学员实际演练。

#### 课程大纲

##### 第一讲：高效沟通技巧是职业人士成功的必备要素

沟通的重要性：良好的沟通能力是构成事业基础的重要因素。

沟通的定义：沟通的种类：沟通障碍：

- 1、沟通的目的性不明确，没有正确阐述信息；
- 2、给人以错误印象；
- 3、没有选择合适的渠道；

4、接受信息的障碍：判断、偏见、情绪。

沟通的四大秘诀：真诚、自信、赞美他人、善待他人。

#### 第二讲：高效沟通的步骤

步骤一：事前准备

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：共同实施

#### 第三讲：人际风格沟通

分析型、支配型、和蔼型、表达型人际沟通风格与技巧

#### 第四讲：性格与沟通

性格分类：和平型、活泼型、完美型、力量型

性格分析案例：《西游记》四师徒 – 唐僧、孙悟空、猪八戒、沙和尚

各种性格的优缺点、性格的感情曲线

如何与各种性格的人相处

#### 第五讲：管理沟通技巧

一、管理沟通类型：向上沟通、向下沟通、部门间沟通

二、与下属管理沟通的类型：扶持型、指导型、委托型、命令型

三、管理沟通艺术：向上沟通有胆(识)；向下沟通有心(情)；水平沟通有肺(腑)。

#### 第六讲：客户沟通技巧

一、会见客户的商务礼仪

二、常用的客户沟通话语

三、获取客户好感的六大法则