

《人际交流与高效沟通的艺术》

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，亦是身为管理者最重要的能力之一；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管理者成功不可缺少的必备条件。

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、加强人际交流，掌握沟通的技巧，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、相互尊重与欣赏等人际沟通协作的要点

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)。