

## 【课程纲要】：

### 一、对有效沟通的认知

- 1、有效沟通的核心定义
- 2、有效沟通是管理者的责任
- 3、有效沟通在管理中的作用

### 二、沟通中的障碍及克服方法

- 1、有效沟通的六大要素与基本模式
- 2、沟通不良的几大病根
- 3、如何克服沟通中的障碍？

### 三、怎样实现有效沟通？

- 1、沟通的主动性是有效沟通的关键
- 2、双向沟通是有效沟通的基本保证
- 3、沟通方式的明确性
- 4、如何指导员工的行为
- 5、同理心
- 6、搭建沟通渠道与平台
- 7、运用赞美
- 8、宽容
- 9、积极聆听---聆听的要点
- 10、保持理性

### 四、通过沟通，达成有效激励员工的结果

- 1、员工为什么会离职？
- 2、“保健因素”与“激励因素”的作用
- 3、员工需求的差异化分析
- 4、需求层次理论在管理中的应用
- 5、有效激励员工的“十大法器”

### 五、问题员工的沟通

- 1、谁是问题员工？
- 2、为什么要做好问题员工的沟通？
- 3、问题员工形成的原因？
- 4、与问题员工沟通前的准备
- 5、与问题员工沟通的方法

