

高效沟通智训营（2天）

培训目标：通过该课程的学习，使企业管理人员和员工提高对有效沟通意义与价值的明确认识，理解有效沟通的基本要求，掌握相应的实施步骤和方法，能够熟练运用系统的思考方式如利他思维、结构表达、有效倾听、高效反馈、达成共识等技术进行平行沟通、向上沟通、向下沟通，同时具备识别自己与他人不同沟通风格的能力，从而对不同风格人士更加有针对性的沟通，更深度地理解他人，从而实现企业沟通环境的优化，有效激发员工愿意沟通且有效沟通的热情，极大地规范了企业的沟通模式、改善了沟通的现状。

课程特色：没有高深的理论，只有简单、务实的方法与工具和大量基于实战的案例与贯穿主要知识内容的模拟训练；

培训对象：企业各个层级员工；

培训方式：课程讲解 + PPT 课件展示 + 游戏体验（体验式教学）+ 团队研讨 + 现场模拟+ 讲师示范 + 案例教学 + 视频教学等。

培训大纲

DAY1

第一讲：系统思考达成有效沟通之如何想

1、利他思维的理解与应用

利他思维：用他的方式交流关乎于他利益的事情，是为了更好的达成目标解决问题！

2、讲理思维的理解与应用

讲理思维：当我们的沟通内容从感性到理性、从隐性到显性，就不再存在误解和障碍！

【此章节设有体验式教学和案例研讨环节】

第二讲：系统思考达成有效沟通之如何说

1、结构表达

- 结论先行
- 分类清楚
- 上下对应
- 排序逻辑

结构化的表达方式可以帮助我们在最短的时间内最清晰的表达所想，是员工汇报工作、领导布置任务的最佳话术工具！

【此章节设有案例研讨和现场实际问题演练的环节】

2、有效反馈

- 用于正向激励的反馈技术（感激与欣赏）
- 用于负向激励的反馈技术（不足与期待）

通过大量的案例和实战演练让学员们掌握一种夸不浮躁、训不颓废的反馈技术！

【此章节设有视频教学和实战演练环节】

第三讲：系统思考达成有效沟通之如何听

- 1、正确认知倾听的目的
- 2、有效倾听的公式
- 3、实际倾听的阻碍
- 4、拥有真正的同理心

倾听是一种能力更是一种修养，有效的倾听是沟通成功的必要因素！

【此章节设有视频教学、讲师示范和实战演练环节】

第四讲：系统思考达成有效沟通之如何达成共识

- 1、共识的阻碍
- 2、有效澄清四步法
 - 自我澄清
 - 逻辑澄清
 - 内容澄清
 - 主题澄清

不是你想的你就能说明白、不是他听了就能理解对！达成共识是达成目标的必经之路！

【此章节设有体验式教学和实战演练环节】

DAY2

第一讲：认识我们的天生个性

- 1、不同沟通风格现场测评（运用国际领先的4D测评工具）
- 2、精准识别不同风格的人士
- 3、掌握不同风格人士的沟通要点

识己识人才能达己达人！

【此章节设有体验式教学和大量案例展示环节】

第二讲：体验不同风格人士的标志行为

- 1、绿色行为：感激与欣赏

重要工具：HAPPS原则

提升团队的感激商，沟通问题迎刃而解！

- 2、黄色行为：协作与诚信

重要工具：失效协议的修复法则

让团队诚信守诺、和谐共融！

- 3、蓝色行为：目标与投入

重要工具：目标细化的孕产原则

有效的目标和全情的投入可以让我们的沟通事半功倍！

- 4、橙色行为：流程与职责

重要工具：RAA原则

通过游戏体验启发学员思考、引导深入研讨，优化企业沟通的流程与责权模式！

体验不同风格人士的标志行为，不单单只为更好的沟通，还要修炼更好的自己！

【此章节设有多个体验式教学、案例展示和现场实战演练环节】

第三讲：不同风格人士的沟通建议

- 1、绿色人士的沟通建议：关注情感和价值
- 2、黄色人士的沟通建议：关注团队与和谐
- 3、蓝色人士的沟通建议：关注创意与未来
- 4、橙色人士的沟通建议：关注事实和数据

当我们知道对方的特质以后，沟通过程变得既简单又顺畅！

【此章节设有团队研讨和现场实际问题演练的环节】

第四讲：用 4D 应对沟通中的关键对话

- 1、用 4D 的方式表达拒绝
- 2、用 4D 的方式表达请求
- 3、用 4D 的方式处理冲突

关键对话的应对能力往往决定一个人未来发展！用 4D 的方式应对关键对话，既轻松又高效！

【此章节设有团队研讨、案例展示和现场实战演练的环节】