
360 度管理沟通无障碍

【课程背景】

沟通是管理中极为重要的组成部分，可以说管理者与被管理者之间的有效沟通是任何管理艺术的精髓。现代管理之父彼得·德鲁克明确把沟通作为管理的一项重要职能，并提出：“管理就是沟通、沟通，再沟通”。无论是计划的制订、工作的组织、人事的管理、部门的协调，还是与外界的交流，都离不开沟通。美国著名的未来学家奈斯比特更明确地指出：“未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通上。”

管理沟通，成功管理的基石，是企业管理人员必修的管理技能课程。哈佛大学就业指导小组调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。

【培训时间】2 天

【培训对象】企业高、中、基层管理人员

【培训方式】讲授、互动、视频、案例、演练；

【培训所需工具和设备】无线话筒、投影仪、音频线、白板、白板笔

【课程特色】实战、实用、实效

通过理论讲授、角色扮演、互动讨论、情景演练、游戏活动等培训方法，使学员能够从培训中得到深刻的领悟和有效地掌握培训课程的相关知识和技能。

【课程收益】

- 掌握有效沟通的原理、过程、步骤以及障碍性分析；
- 并运用有效管理沟通铲除企业运行障碍，提升管理水平和营运水平；
- 掌握与组织各级人员的沟通要领和应用技巧；
- 运用沟通艺术改善人际关系、化解矛盾冲突、促进科学决策、推动执行效率。

【课程大纲】

第一章 管理沟通概述

- 1、没有良好沟通，执行无从谈起
- 2、经营之神松下幸之助：企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。
- 3、管理者的真正工作就是沟通——离开了沟通，管理将寸步难行
- 4、沟通的真谛在于敢于沟通、勤于沟通和善于沟通
- 5、剖析沟通在企业管理中发挥的重要作用

案例分析：沟通在执行中应用

第二章 建立正确的沟通思维

- 1、沟通从心开始
- 2、沟通的过程原理与核心环节：编码；解码；反馈
- 3、沟通的模型解析
- 4、影响沟通效果的语言要素：文字语言、有声语言、肢体言语
- 5、如何有效选择合适的沟通方式
- 6、沟通漏斗原理带给管理工作的启示
- 7、有效沟通的基本步骤

案例分析：三顾茅庐

工具与应用：四种沟通思维的应用

第三章 组织沟通应用实操

一、如何与上司有效沟通

- 1、与上司沟通的四大原则：主动、尊重、时机、维护权威
- 2、懂得服从、懂得礼让、懂得接受批评的艺术
- 3、请示与汇报技巧
- 4、与上司相处之道：忠诚、配合、信任、友谊、支持

二、如何与下属有效沟通

- 1、下达指令的技巧
- 2、赞扬下属的技巧
- 3、批评下属的技巧
- 4、激励下属的技巧

三、如何与同事有效沟通

- 1、同事沟通总法则：心情、人情、事情
- 2、如何营造良好沟通氛围
- 3、如何建立良好的人情关系
- 4、同事相处之道：建交情、伸援手、共分享

案例分析：如何营造和谐的沟通氛围？

工具与应用：上级沟通四大原则、下级沟通五种方法

第四章 如何进行跨部门有效沟通

- 1、挖掘跨部门沟通障碍的根源
- 2、建立跨部门沟通保障体系
- 3、跨部门沟通应遵循的基本原则
组织利益之上；尊重第一，道理第二；换位思考
- 4、因人而异的沟通
四种典型性格特征：力量型、活泼型、完美型、和平型
- 5、部门间不同意见的正确处理
- 6、如何与较难沟通的人沟通？
- 7、沟通冲突与冲突处理

讨论：1、跨部门沟通要点 2、沟通机制的应用

分析与讨论：1、跨部门沟通要点 2、沟通机制的应用

工具与应用：沟通四大策略、五种冲突处理技巧

第五章 如何进行高效会议沟通

- 1、会议是最高效率的沟通
- 2、如何消除会议障碍
- 3、会议沟通与管理的7大要领
- 4、会议冲突的正确处理
- 5、高效会议的基本标准

会而有议、议而有决、决而有行、行而有果

案例分析：会议中敏感问题的处理

工具与应用：会议管理7大要领