
职场高效沟通

【课程背景】

没有沟通力就没有执行力！沟通力是执行力传递的有效保障，无论是统一思想、统一目标、传递信息、传达指令，还是研讨问题、协调资源，以及消除误会、化解矛盾、激励员工、提升士气等，执行的每个环节都离不开沟通的衔接与传递，离开了沟通，执行将是寸步难行。美国著名的未来学家奈斯比特明确地指出：“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。”无论是目标的统一、计划的制定、执行的推进、团队的管理、部门的协调，还是与外界的交流，都离不开有效沟通。有效沟通是企业管理人员及全体员工必须修炼的一门技能性素质课程之一，企业最大的障碍是沟通的障碍！

【培训时间】 1天

【培训对象】 管理人员、企业全体人员

【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；
- 学会运用有效沟通铲除企业障碍，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；
- 并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 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

第二章 如何与上级有效沟通

- 1、原则：主动、尊重、时机、维护权威
- 2、要领：懂得服从、懂得礼让、懂得接受批评
- 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、补台

第三章 如何与下级有效沟通

- 1、与下属沟通的四种模式
- 2、工作指令要表达精准，布置任务要及时确定
- 3、调动积极性要充分授权——授权的步骤
- 4、倍感亲切要礼貌用语

第四章 如何与同事有效沟通

- 1、凡事要多多商量，有事要先打招呼
- 2、彼此尊重，从我做起
- 3、主动配合、主动帮助、主动支援
- 4、换位思考，多多体谅、多多理解、多多包容

第五章 人际风格沟通技巧

- 1、人际风格的四大分类
- 2、各类型人际风格的特征与沟通技巧
- 3、分析型人的特征和与其沟通技巧
- 4、支配型人的特征和与其沟通技巧
- 5、表达型人的特征和与其沟通技巧
- 6、和蔼型人的特征和与其沟通技巧

讨论：如何营造良好的沟通氛围？如何建立良好人际交情？

第六章 沟通冲突管理

一、中国传统文化对沟通的影响

- 1、中国人的处世哲学：祸从口出；言多必失；沉默是金
- 2、中国人的沟通习惯：含糊其词，点到为止；一语双关
 - 视频分享
 - 反思：在工作中有哪些现象体现出这些处世哲学和沟通习惯？
 - 如何规避它的不良影响？

二、常见的两大沟通障碍

- 1、沟通不足
 - 频繁出现的“我以为”
 - 案例：不可思议的答案
 - 点评：是什么导致了沟通不足？
- 2、传达失真
 - 案例：传错一个字的恶果
 - 案例：传话的秘书
 - 视频分享
 - 点评：如何提升沟通效果？

三、沟通冲突处理策略

- 强迫
- 迁就
- 妥协
- 回避
- 合作