

《高效沟通》课程大纲

1、课程缘起

沟通是管理的灵魂与核心！良好的沟通是企业正常运作的基础，不良的沟通直接导致企业效率低下！管理干部作为企业的中坚力量，起着承上启下的作用，从辅助上司到安排下属工作、激励下属等，无一不靠沟通，因此掌握有效沟通技巧，能迅速提高个人工作效率及部门管理效率！在沟通过程中您是否遇到以下问题无从下手：

- 对上级的工作有不同的意见你应该怎么办
- 上级对你的报告有反对意见你怎么办
- 如何「处理下级越级向你汇报」
- 如何「处理部属的过失行为」
- 如何「处理上司调派自己部属工作的情况」
- 如何「面对有能力但不听话的部属」

2、课程说明

未来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通！没有沟通，就没有成功的企业。

企业内部良好的沟通文化可以使所有员工真实地感受到沟通的快乐和绩效。加强企业内部的沟通管理，既可以使管理层工作更加轻松，也可以使普通员工大幅度提高工作

绩效，同时还可以增强企业的凝聚力和竞争力，因此我们每个人都应该重视沟通、学习沟通。

企业管理专家陈宝光老师，与您分享《高效沟通》的精彩课程，通过对最新沟通理论的系统总结并结合中国企业的特点与不同文化背景的综合研究，总结提炼出一套完善、系统、有效的沟通体系，全面解决管理沟通问题。

3、培训对象

企业领导（骨干员工、企业各级管理层、总经理）

4、培训目标

- ▣ 了解沟通的基本结构
- ▣ 有效利用肢体语言，提高沟通能力
- ▣ 熟悉高效沟通的步骤
- ▣ 掌握人际风格沟通技巧
- ▣ 提高与上司的沟通质量
- ▣ 改善与下属的沟通方法
- ▣ 通过沟通改善与其它部门的工作关系
- ▣ 通过高效沟通赢得客户
- ▣ 掌握冲突处理技巧

5、课程大纲

第一单元：沟通概念与意义

▣ 沟通概念

■ 什么是沟通

- 管理沟通
- 什么是协作
- 沟通意义
 - 讯息传递
 - 情感交流
 - 建立关系
 - 达成目标
- 无效沟通后果
 - 无创造力
 - 错误无效
 - 自信降低
 - 流动率高
 - 消极抵制
 - 失去共识
- 管理沟通
- 沟通协作的好处
 - 相互交流
 - 顺利运行
 - 提高效率
 - 人际关系
 - 化解冲突

第二单元：沟通中的问题和技巧

案例分享

- 沟通中的问题
 - 人与人之间的误解
 - 信息理解漏斗图

▫ 沟通的过程及技巧

- 发送
- 接收
- 反馈
- 倾听

第三单元：沟通种类与要点

▫ 沟通种类

- 语言
- 非语言

▫ 沟通形式

- 单向沟通
- 双向沟通
- 正式沟通
- 非正式沟通

▫ 沟通的三要素

- 心态
- 关心
- 主动

▫ 沟通方向及技巧

- 上行沟通
- 下行沟通
- 平行沟通
- 斜向沟通

第四单元：做好跨部门沟通

▫ 部门间常见沟通和协作误区

- 只强调部门利益，缺少全局意识
- 缺乏沟通和协作技巧
- 缺乏沟通和协作管理
- 没有良好的沟通和协作流程、制度

□ 如何做好跨部门沟通

- 协作
- 信任
- 情感
- 合作

□ 沟通三要点

- 听得进去
- 听得乐意
- 听得合理

第五单元：冲突处理技巧

□ 可能导致冲突原因

- 不遵守流程
- 部门利益
- 不能换位思考

□ 以双赢思维解决冲突

- 理解
- 高度
- 责任
- 付出
- 主动

□ 有效管理沟通的步骤

- 了解沟通内容
- 了解沟通对象

- 引起对方的注意
- 确定对方了解你的意思
- 让对方记忆永存
- 随时要求回馈
- 付诸行动

现场演练 讲师点评

经过一天的学习，每个小组成员选代表，总结当天学习的收获，老师对每个学员的整体情况及表现的提升部分给予评分。