

《关键时刻对话》课程大纲

1、课程缘起

《关键对话》一书由美国四位顶级的企业管理及咨询顾问合著，该书一经问世便高居《纽约时报》、《商业周刊》畅销书排行榜首位！本课程是陈老师在此书理论上，结合了自己多年的工作实践经历，开发出的精益课程。支持企业管理者：重塑引导式管理，营造参与式氛围，共创高绩效结果。

当您遇到以下情况时，你是淡定应对，还是怒发冲冠，严词以对？

- 在公司会议中，你辛苦做出来的方案被其他同事当场刁难。
- 你严厉批评了一位失职的下属，换来的是下属到处哭冤。
- 在家里，与父母在孩子教育问题上发生激烈的争执；
- 你的另一半与你就工作与家庭时间分配争吵，冷战一触即发。
- 年终评估时，你认为自己对公司贡献不小，向上司提出加薪或升职要求，但

上司对你的要求是王顾左右而言他。

2、课程说明

大部分人在面对工作和生活带来重要影响的“关键对话”时，要么是不知所措，要么是措辞强硬。结果自然是不欢而散，双方都心生芥蒂。那么，这种关键对话问题如何解决呢？

企业管理专家陈宝光老师，与您分享《关键时刻对话》的精彩课程，课程采用理论讲解、案例分析、交流实践方式，以众多企业学员的实际情况为背景，设计相应的案例场景和研讨方案。本课程讲师结合多年在众多大型企业内丰富的咨询和管理经验，以行动学习的模式与学员分享如何灵活运用沟通技巧，高效处理重要和复杂的关键对话，为工作及生活带来巨大变化！

3、培训对象

企业各级人员；尤其适合销售、营销、人事、行政等需要高频率沟通的人员学习

4、培训目标

- ▣ 关注到下属真正渴望的目标和自身的成长性
- ▣ 实现团队合力效应，达成共同创造的成果。
- ▣ 走出假装聆听与自动化冲突的无效对话
- ▣ 掌握为结果而沟通，为共同目标而对话的技巧。
- ▣ 掌握建立互信畅通的团队沟通文化
- ▣ 团队互动对话过程中共识明确清晰的共同目标
- ▣ 学会团队领导中沟通技巧：有效倾听、自我清晰、有效激励、目标达成等关键

对话

5、课程大纲

第一单元：关键对话的概念与阻碍

- ▣ 了解团队四个层次对话
 - 礼节
 - 冲突

- 探寻
- 共创
- **关键对话的阻碍**
 - 关键对话的阻碍是什么
 - 如何避免对话的阻碍？
 - 聆听、复述的技术

第二单元：对话中的问题和技巧

案例分享

- **团队欣赏式探寻**
 - 对话技巧
 - 欣赏式探寻的技巧
- **聆听与觉察**
 - 关于聆听的 Why
 - 关于聆听的 How
- **提问的技巧**
 - 关于提问的 Why
 - 关于提问的 How
- **为结果而沟通**
 - 和对方清晰目标
 - 和对方澄清现状
 - 和对方厘清选择
 - 和对方确认行动
- **沟通自我诊断**
 - 有效沟通的八大要素
 - 沟通自我诊断工具

- 了解短板和优势
- 落地下一步的行动计划

▫ 提问的技巧

- 关于提问的 Why
- 关于提问的 How

第三单元：共创对话技术

▫ 团队共创是怎么回事？

▫ 体验共创对话

▫ 思考学习收获与行动计划

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。