



高效管理沟通技巧

【课程背景】

沟通的目的是让对方达成行动一致或理解你所传达的信息和情感，即沟通的品质取决于对方的回应。良好的沟通是要说对方想听的，听对方想说的。要想达到这个目的就必须进行有效的编码、解码与反馈。所以，真正的沟通力是 100% 的责任沟通，不认为“一个巴掌拍不响”的理解，将“对牛弹琴”沟通责任彻底归于弹琴者。

沟通是职场的润滑剂，高效和高品质的沟通是高绩效的根本保证。本课程旨在帮助职场人士充分认知职场沟通的重要性，掌握纵向职场沟通的基本方法和技巧，有效处理和解决职场纵向沟通中常见的各种问题，提高纵向沟通的效率和效果，转变传统的沟通理念，养成科学高效的纵向沟通的习惯，破解沟通瓶颈，增进企业员工间的凝聚力，提升企业效率。

【课程收益】

- 了解沟通障碍，提升沟通能力
- 破解沟通瓶颈，分享沟通要点
- 学习高效沟通的策略、原则、方法
- 认识组织中的冲突，提高协作能力
- 转变观念、训练行为，提升团队凝聚力

【课程工具】

《九型人格》 《DISC 性格色彩》 《马斯洛需求层次理论》

【培训对象】

企业中基层管理人员.....

【课程大纲】

第一模块 好的沟通是成功的开始

- 沟通与管理
- 沟通三要素
- 沟通的原则
- 小组讨论：沟通失败带来的影响

第二模块 沟通对象分析

- 向上沟通
 - 沟通重要的是态度
 - 了解领导
 - 学习几项沟通技能
 - 让上司了解你
- 向下沟通
 - 沟通从心开始
 - 学会开会
 - 如何破解思维定式
 - 先处理情绪，再处理问题
 - 案例分析

第三模块 沟通技巧训练

- 沟通倾听技巧训练
 - 倾听之道
 - 视频分析
- 沟通表达技巧训练
 - 语言的智慧
 - 语言的力量不亚于“原子弹”
 - 案例分析
- 沟通互动技巧训练
 - 了解对方需求
 - 认可及赞美对方
 - 角色扮演

第四模块 沟通实战技能提升

- 如何成为九段助理
- 如何找到双赢的策略？
- 大局观——得人心者得天下
- 性格分析在沟通中的应用