

《有效沟通》课程大纲

课程背景：

沟通不畅是执行力不强的重要原因。沟通能力是一个职业经理人的基本技能。良好的人际沟通是商场成功的关键因素。不好的沟通将导致组织的信息不畅，决策失误，上下左右的发生误解和矛盾加深，极大地影响士气和人际关系。提高沟通能力是贯彻落实战略决策、实现公司发展目标、融洽人际关系、信息畅通和提高企业竞争能力的重要保障。

课程目的：

通过对本课程的学习，达到以下目的：

1. 充分认识沟通在职业生涯、企业管理中的重要地位和作用；
2. 了解沟通的功能和特性，掌握沟通的一般规律；
3. 分析造成沟通困难的原因，减少沟通的障碍；
4. 掌握沟通原则，提高沟通效果；
5. 学习沟通的方法和技巧；
6. 学会与不同类型的人员沟通的技巧

培训对象：

企业中高层管理人员

培训方式：

教案讲授、案例分析，情景互动，专题研讨，问题解答

培训时间：

6——12 小时

课程主要内容：

- 1、 沟通的重要性
 - (1) 沟通的意义和价值
 - (2) 沟通不畅导致的问题
- 2、 沟通的功能
 - (1) 心理功能
 - (2) 社会功能

(3) 决策功能

3、 什么是有效的沟通

4、 沟通的特性

(1) 沟通是有差异的

(2) 沟通是连续的

(3) 沟通是有关系性的

(4) 沟通是可以相互学习的

(5) 沟通漏斗理论

(6) 沟通的冰山模型

(7) 沟通成功的“金三角”

5、 造成沟通困难的因素

(1) 信息和专业知识掌握的不够

(2) 重点强调不足或条理不清楚

(3) 不积极地聆听，有偏见，有定式，先入为主，判断错误

(4) 按自己的路数去思考，忽略了他人的需求，没有换位思考

(5) 沟通时间过长，失去耐心，造成争执

(6) 准备不充分，没有慎重考虑就发表意见

(7) 心理和情绪没有调节过来，带着情绪

(8) 语言不通，用的专业术语不一样

(9) 记忆力不好，说了前面，忘了后面

6、 有效沟通的原则

(1) 有明确的沟通目标

(2) 有明确的时间约束

(3) 充分做好准备工作

(4) 重视每一个细节

(5) 积极努力地倾听

(6) 双方努力达成目标

(7) 换位思考与忠告

(8) 满腔热情

- (9) 入情入理
- (10) 循循善诱
- (11) 掌握心理
- (12) 把握火候
- (13) 灵活适度
- (14) 清楚实际
- (15) 耐心细致

7、 沟通的方式

- (1) 书面沟通
- (2) 口头沟通
- (3) 身体语言
- (4) 图象语言
- (5) 多媒体语言

8、 沟通的技巧

- (1) 巧妙应用身体语言
- (2) 若对某事耿耿于怀就应坦诚讨论
- (3) 建设性批评，勿吹毛求疵
- (4) 耐心说出决定或结论的理由
- (5) 接受并承认事实
- (6) 学会聆听
- (7) 学会提问
- (8) 批评的艺术
- (9) 语言的艺术

9、 如何与不同类型的人员沟通

- (1) 如何与上司沟通
- (2) 如何与下属沟通
- (3) 如何与同事沟通
- (4) 如何与客户沟通