

管理沟通技巧

培训目的：

- 1 明确沟通沟通的三要素
- 2 掌握双向沟通的三个步骤
- 3 学习工作中沟通的两个特点
- 4 掌握会议沟通的两步骤
- 5 有效处理沟通冲突
- 6 了解跨部门沟通的特点和方法

培训内容：

第一章 专业沟通技巧

一 什么是沟通

沟通的定义

双向沟通

沟通的完整流程

二 反馈技巧

反馈的目的

两种反馈

反馈的五要素

二 语言沟通和非语言沟通的特点

三 信任是沟通的基础

第二章 管理者的沟通

一 优秀管理者的特征

指挥行为

支持行为

二 员工的特征

工作的意愿

工作的技能

三 指挥行为的特征和目的

指挥行为的优点

指挥的前提条件

四 支持行为的特征和目的

支持行为的优点

支持行为的条件

五 四种领导风格

六 员工发展的四个阶段

第三章 有效的会议沟通

一 会议沟通的目的

信息发布

信息交流

解决问题做决策

二 会议解决问题的两个步骤

集思广益

做决策

三 如何做到集思广益

四 有效决策的方法

双团队法

优劣势对比表

讨论达成一致

投票

独裁

第四章 公司沟通的特征

一 公司沟通中的常见问题

决策层常见的问题

管理层常见的问题

二 总经理在沟通中的职责

明确目标

清晰传达

三 经理在沟通中的职责

制定方法

四 员工在沟通中的职责

执行

第五章 有效处理沟通中的冲突

一 什么是冲突

个性冲突

问题冲突

二 两种沟通冲突产生的原因

三 处理沟通冲突的五种方法

回避

妥协

合作

竞争

随和

四 处理冲突的六步骤

第六章 跨部门沟通技巧

跨部门沟通的难点与问题

如何建立互相的沟通前提

倾听的障碍

有效倾听的技巧

倾听指南：该做的和不该做的

非语言沟通

双向沟通

反馈技巧