

《有效沟通》

主讲：马永志老师

【课程目标】

- 掌握高效沟通的方法与技巧，树立积极的沟通心态；
- 通过沟通同理心内容的学习，提升学员凝聚力；
- 提管企业跨部门沟通效率，建立企业良好沟通环境；
- 克服学员不好的沟通习惯，学会情绪控制；
- 建少组织沟通不畅对企业经营造成的损失。

【课程特色】

- 为了确保学习的有效性，本课程将采用讲解、案例分析、互动讨论等综合教学方法，满足学员的学习要求。
- 课程教学互动性强，形式幽默生动，让学员在轻松愉快的氛围中学习、提升。

【课程对象】

- 企业全体员工

【课程大纲】

一、关于沟通的基本认知

1

· 企业员工基本的职业素养认知

1)、职业化是个人的财富，是未来职业发展的基础。

2)、正确认识自己在企业中的角色定位与职责。

3)、积极主动的沟通习惯是职业化重要内容。

2

· 消除障碍，主动沟通，避免情绪化

3

. 组织沟通不畅的十大原因	4
. 中国人的沟通特点和沟通习惯	
二、企业内部沟通中表达、倾听、反馈的原则与技巧	
(一)、组织内部怎样表达	
1. 选择沟通对象的原则	
2. 如何正确选择沟通渠道	
	例
如：一对一沟通、会议沟通、逐级报告、越级申报、内部沟通、外部沟通	
	3
. 组织沟通中三种不当的表达方式	3
. 表达的三个要素：语言，声调，肢体动作（认识肢体动作的含义）	4
. 现代化沟通工具运用的注意事项：邮件、短信、聊天工具	
(二)、如何倾听	
1. 善于倾听的好处	2
. 倾听的五个层次：	
1) 听而不闻，2) 假装听，3) 选择性听，4) ，专注听，5) ，积极倾听。	1
3. 积极倾听的技巧	
(三)、及时反馈	
. 反馈的原则和技巧	1
	2
. 沟通反馈过程中，学会控制自己的情绪。	
(四)、同理心的核心理念及运用	
1. 同理心的核心理念	
2. 同理心在企业的运用	

3. 如何正确理解员工与企业的关系

4. 如何运用同理心处理沟通问题：先处理心情 再处理事情

(五)、企业内组织沟通的八大原则

三、在公司里如何与自己的上司沟通

1. 与上司沟通的六大障碍

2

. 接受上司指示的五个要点

3

. 如何正确的向上司汇报工作

4

. 与上司沟通的八大规则

四、如何与跨部门、同级沟通

1

. 为什么与跨部门沟通很困难

2

. 跨部门沟通的三种方式

3

. 跨部门沟通的几点注意事项

3

. 与跨部门沟通的八大核心原则

五、如何与部门内下属沟通

1. 与下属沟通过程常犯的错误

2. 向下属下达命令的要点

3. 目标管理中的沟通要点与注意事项

4

. 如何向下属推销自己的建议

5. 如何处理下属的反对意见

6. 与下属沟通的八大规则

六、高效的会议沟通与管理

1、常见低效会议特征-企业沟通不畅的重要因素

2、确保会议沟通高效的六要素

3、会议纪要核心内容

4、如何确保会议成果落实与执行

5、怎样运用会议让管理沟通更高效

- ◆ 如何组织好一次部门晨会
- ◆ 如何组织好部门的周例会
- ◆ 会议组织的技巧与原则

七、克服阻碍个人职业发展的十大沟通陋习

1. 过分强调自己的观点

2. 太喜欢点评，喜欢评价别人

3. 喜欢用“不”、“可是”、“但是”来开头

4. 乱发脾气

5. 否定别人，故作高深

6. 喜欢抢功

7. 明明错了，拒绝道歉

8. 不懂倾听

9. 不懂得感激，不会说谢谢

10. 乱找替罪羊，一切归咎于外