

《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；
- 提管企业跨部门沟通效率，建立企业良好沟通环境；
- 克服学员在日常管理工作中的不好的沟通习惯；
- 企业内部现代化沟通工具（邮件等）使用的注意事项；
- 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. 沟通是企业员工最基本的职业技能
2. 消除障碍，主动沟通

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。

3. 积极倾听的技巧

(三)、及时反馈

1. 反馈的原则和技巧

(四)、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. 如何向下属推销自己的建议
4. 如何处理下属的反对意见
5. 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