

高效沟通——职场中的优质对话

课程背景：

为什么有的团队紧密合作、取长补短，在竞争中引领潮流？为什么有的团队矛盾激化、暗流涌动，在征程中寸步难行？现代组织的常见问题是理念不同，步调不一，难以形成合力，究其根本原因就是沟通不畅。任何绝妙的想法、富有建设性的意见或者有效的设计方案，不经由沟通都无法得到实施。沟通能力从来没有像现在这样成为职业人士成功的必要条件。善用人际沟通智能的经理人，能够在营造良好团队氛围的同时，提升员工以及企业的绩效。沃尔玛创始人沃尔顿在其自传《富甲美国》中写道：“沟通再沟通，如果你必须让我将沃尔玛的体制浓缩一个思想，那就是沟通，因为它是我们取得成功的真正关键因素。”

本课程以管理沟通理论、读心术及心理学为基础，着重讲解沟通的基本原理方法和不同情境下的实用沟通技巧等内容，为我们提供了一些十分有效的沟通途径和确切合理的表达方式，有利于提高组织的工作效率，提升个人影响力及团队竞争力。

课程模型：



课程收益：

- 认识沟通行为的发展源于职业化心态的修炼
- 修炼自身沟通行为中的弱项，全面提升沟通能力
- 掌握各种工作场景下的沟通技巧，提高沟通效率

课程特点：

- 没有说教，联系实际，给你最直接的思维和方法
- 互动案例和模拟练习，意蕴深远、启迪思索。
- 旁征博引、博古通今、海量信息，中国文化的饕餮盛宴
- 切合实际，切中要害，字句珠玑，回味无穷

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：主管以上管理人员

课程方式：核心法则讲解、案例分析、自我剖析、练习、角色扮演，启发式、互动式教学

课程大纲

第一讲：为何沟而不通

一、何谓沟通？

1. 沟通大师戴尔·卡耐基论沟通
2. 从国共两党领导人会晤看沟通
3. 世界第一 CEO 杰克·韦尔奇的“无边界”沟通
4. 从中美乒乓外交看沟通

二、沟通过程分析

1. 沟通模型分析

游戏：你听到了什么？

三、从沟通视窗看沟通障碍

1. 沟通视窗分析
2. 沟通障碍

案例分析：无效的沟通（视频教学）

3. 沟通的基本步骤

第二讲：解码有效沟通

一、精确表达——向谁表达、表达要点

1. 表达的误区
2. 沟通的漏斗

3. 讲话的四个境界

- 1) 开口就杀人
- 2) 开口就烦人
- 3) 开口就服人
- 4) 开口就乐人

案例 1：宴会主人的讲话

案例 2：设计师的装 b

案例 3：三国诸葛遣派王平技巧

二、有效倾听——设身处地、了解需求

1. 倾听的好处

2. 倾听的层次

- 1) 心不在焉地听
- 2) 被动消极地听
- 3) 选择性地听
- 4) 主动积极地听
- 5) 带着同理心听

游戏：撕纸

3. 倾听的六到位

- 1) 目光
- 2) 言语
- 3) 肢体
- 4) 记录
- 5) 重复
- 6) 响应

案例分析：保险员的一天（视频）

三、积极反馈——反馈提问、达成共识

1. 反馈的含义

2. 反馈常见的问题

- 1) 本位主义

- 2) 经验主义
- 3) 随缘主义

情景模拟：剧本演绎

3. 反馈的要点

- 1) 反馈要适时
- 2) 只摆事实
- 3) 只讨教不说教
- 4) 聚焦
- 5) 持续改善

案例分析后总结提炼

第三讲：打破部门墙，角度决定问题

一、与上级沟通的“承上四式”

1. 与上级沟通的三大定律

- 1) 要让领导满意
- 2) 领导永远都是对的
- 3) 领导如果是错的，请回到最后一条

2. 与上级沟通的主要技巧

- 1) 知道大小王
- 2) 懂规矩
- 3) 懂领导的心
- 4) 捧场到位
- 5) 关心无级别
- 6) 本分到极致
- 7) 指示当“圣旨”
- 8) 要么打败，要么崇拜
- 9) 没有我自己

3. 如何向领导汇报与请示

互动练习：模拟角色扮演

4. 与上级沟通的注意事项

二、与部属沟通的“启下五招”

1. 与部属沟通的原则

2. 与部属沟通的三个建议

- 1) 多激励少指责
- 2) “以柔克刚”
- 3) 换位思考

3. 表扬部属的主要技巧

- 1) 时机
- 2) 方式
- 3) 具体

4. 批评部属的注意事项

- 1) 要以事实说话，不要道听途说
- 2) 遇到问题时要耐心指导，不要恶语伤人
- 3) 注意场合
- 4) 批评之前，先做好充分的铺垫

案例：亮剑视频

5. 如何向部属分配任务

- 1) 让工作的节奏慢下来
- 2) 明确命令的要求
- 3) 明确办事的员工
- 4) 传达命令
- 5) 做好控制

案例：三国诸葛亮对姜维的命令

三、平级沟通的“水平三放”

1. 水平沟通的要点

- 1) 放手
- 2) 放权
- 3) 放心

2. 水平沟通的原则

- 1) 用建议代替直言
- 2) 用提问代替指责
- 3) 让对方说出期望
- 4) 诉求共同利益
- 5) 顾及别人的自尊

案例：打麻将的故事

3. 互惠关系定律

4. 水平沟通的注意事项

- 1) 坚持原则
- 2) 学会拒绝
- 3) 大局为重

注明：练习、训练、互动、研讨贯穿全部课程