

高效管理沟通 360 度训练

【主讲：别东阳】

针对问题

- **观念问题**：管理人员 70% 的工作都与沟通相关，企业 70% 的障碍都来源于沟通不畅，企业干部对管理沟通的认知偏差，极易导致企业内耗增加现象；
- **技能问题**：管理者对上级、同事、下属，缺乏基本听、说、问、答沟通技巧，未能在不同情境下，做到针对性、多样性沟通，导致沟通无果现象严重。

学习对象

- 企业中高层管理人员、新晋/储备管理干部

课程时长

- 2 天，共 12 课时（可根据企业需求调整具体课程时长）

设计特色

系统化：课程依据企业需求全方位、多角度开发设计，针对性强、接受度高

实战化：内容源于对实战经验的总结升华，精益求精，结果导向、实用性强

多样化：现场教学、实战案例、研讨分析、工具方法、轻松幽默、互动升华

内容概要

<p>案例开场：“说错话的危害？”</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 为什么沟通后没有达成一致意见？ <p>第一章：管理沟通的认知</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 管理工作 70% 的时间都在沟通，	<p>第三章：管理沟通关键技能</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 沟通准备的要点<ul style="list-style-type: none">✓ 沟通时机的把握✓ 选择合适的沟通地点
--	---

沟通不畅是企业最大的内耗

- ✓ 管理沟通的意义
 - ◇ 沟通是管理的重要内容
 - ◇ 沟通是管理者的必备技巧
 - ◇ 沟通对团队效能的影响
- ✓ 影响沟通的原因有哪些？
 - ◇ 语言内容
 - ◇ 表达语气
 - ◇ 肢体语言
- ✓ 有效沟通的三大原则
- ✓ 沟通的对象与渠道
- ✓ 沟通的能力提升要点
- **情绪对沟通的影响**
 - ✓ 管理者的常见情绪来源
 - ◇ 生活类压力转化为情绪
 - ◇ 制度执行压力转化为情绪
 - ◇ 绩效压力转化为情绪
 - ◇ 沟通不畅转化为情绪
 - ✓ 管理者为什么压力大
 - ✓ 控制情绪的常用方法
 - ✓ 如何面对控制不了的情绪
 - ✓ 情绪对沟通结果的影响
 - ◇ 没有心情做不好事情
 - ◇ 情绪直接影响效率
 - ◇ 情绪的传递
 - ✓ 情绪与人际关系的影响
 - ✓ 如何调整自己到最佳状态
 - ✓ 沟通过程中的情绪控制
- ✓ 沟通时的座次安排
- ✓ 与沟通对象调频
- 如何做到同理心倾听
 - ✓ 听的重要意义
 - ✓ 影响倾听的障碍因素
 - ✓ 倾听的五个层次
 - ✓ 同理心倾听的技巧
 - ✓ 有效倾听的要点
- 如何做到有效询问
 - ✓ 询问的意义
 - ✓ 常见询问出现的问题
 - ✓ 如何进行封闭式提问
 - ✓ 如何进行开放式提问
 - ✓ 有效询问的建议
 - ✓ 如何通过询问收集关键点
 - ✓ 关于询问的练习
- 如何有效表达
 - ✓ 好的表达具备的特点
 - ✓ 讲述的表达技巧
 - ✓ 活跃氛围的表达技巧
 - ✓ 说服他人的表达技巧
 - ✓ 如何处理不同意见
 - ✓ 如何表达不同意见
- 如何有效观察
 - ✓ 观察的重要意义
 - ✓ 沟通过程中观察的关键点
 - ✓ 如何用心观察与交流
 - ✓ 常用观察技巧

第二章：管理沟通的三个方向

- 向上沟通技巧
 - ✓ 向上沟通的原则
 - ✓ 向上沟通的形式
 - ✓ 向上沟通的事前准备
 - ✓ 如何有效传递信息
 - ✓ 如何向上汇报工作
 - ✓ 常用的向上沟通话术
- 水平沟通技巧
 - ✓ 水平沟通的四个层次
 - ✓ 水平沟通的好处
 - ✓ 水平沟通的障碍
 - ✓ 如何处理与同事的关系
 - ✓ 如何掌握沟通的力度
- 向下沟通技巧
 - ✓ 向下沟通的形式
 - ✓ 向下沟通的原则
 - ✓ 有效的下达命令
 - ✓ 如何让下属说实话
 - ✓ 如何通过沟通激励员工
 - ✓ 表扬与批评的技巧

- 非语言沟通技巧
 - ✓ 非语言沟通的重要性
 - ✓ 非语言沟通的种类

第四章：团队沟通文化建设

- 团队沟通障碍分析
 - ✓ 沟通渠道的建立
 - ✓ 沟通氛围的建立
 - ✓ 关于团队内部的沟通内耗
- 沟通渠道建设
 - ✓ 团队必须的沟通渠道
 - ✓ 与团队成员的关系维护
 - ✓ 小道消息沟通
 - ✓ 正式沟通反馈机制
 - ✓ 通过沟通完善制度
- 沟通文化的建设
 - ✓ 团队管理者要宣导的内容
 - ✓ 如何在沟通过程中树标杆
 - ✓ 如何在沟通过程上抓典型
 - ✓ 形成高效的沟通文化

总结：

- 课程回顾