

# 班组长高效沟通技巧训练

## 【课程背景】

来竞争是管理的竞争，竞争的焦点在于每个组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通！没有沟通，就没有成功的企业。企业内部良好的沟通文化可以使所有员工真实地感受到沟通的快乐和绩效。加强企业内部的沟通管理，既可以使管理层工作更加轻松，也可以使普通员工大幅度提高工作绩效，同时还可以增强企业的凝聚力和竞争力，因此我们每个人都应该重视沟通、学习沟通。

## 【课程收益】

- 了解什么是高效沟通
- 明确高效的意义与作用
- 掌握高效沟通的基本点与沟通方式
- 掌握与上司，下属，平级同事的沟通技巧，并在工作中灵活运用

## 【课程对象】

班组长，储备干部，优秀员工等

## 【课程时长】

1天（6小时/天）

## 【课程老师】

郭涛老师

## 【课程方式】

理论+案例+模拟演练+点评总结

## 【课程大纲】

### 一、认识沟通

案例导入：墨子的故事

1、沟通的定义与要素

2、沟通的目的

- 控制员工的行为

案例：某宾馆案例

- 激励我们的员工

案例：艾森豪威尔

- 表达一个情感

案例：安利

- 流通信息

案例：日本企业员工离职

3、沟通的基本点（沟通模型）

- 心态

案例：吸烟

- 关心

案例：买书

- 主动

案例：排队

4、沟通的双向性

视频案例分析：家有喜事片段

5、沟通的障碍

- 个人障碍
- 组织障碍

案例：李世民

案例：老板办公室

6、沟通的三种方式

视频案例：荣添片段

7、有效沟通的三行为

课堂演练：听与说

8、高效沟通三原则

案例：表扬下属

## 二、如何与上级有效沟通

视频案例分析：神探狄仁杰片段

### 1、与上级沟通的三要素

- 尊重是前提
- 踏实做好本职工作是基础
- 正确领悟意图是根本

案例：杨修之死

### 2、如何向上司提建议

案例研讨：沟通“迷路”

案例研讨：梁经理为什么会碰钉子

### 3、如何获得上司的信任

视频案例讨论：历史转折中的邓小平

### 4、如何向上司汇报工作

视频案例讨论：历史转折中的邓小平片段

### 5、如何让上司了解你

## 三、如何与同级有效沟通

### 1、水平沟通要点

视频案例讨论：分粮片段

## 2、同级相处的五大原则

案例：他们为什么吵架

## 3、同事间合作“四要四不要”

视频案例分析：历史转折中的邓小平片段

## 四、如何与下属有效沟通

视频案例分析：川军出川片段

### 1、与下级沟通的四大法则

- 南风法则
- 金鱼缸法则
- 热炉法则
- 刺猬法则

### 2、如何与下级有沟相处

视频案例分析：医院风云片段

- 了解现状与瓶颈
- 了解后再反思
- 提供方法+紧盯过程

### 3、如何与下属相处

视频案例分析：花儿朵朵片段

- 与有本事但不听话的员工沟通
- 与脾气暴躁的员工沟通
- 与平庸的员工沟通
- 与爱找茬的员工沟通

#### 4、与下级关系的协调原则

- 协调原则
- 协调方法

#### 5、六种使他人喜欢你的方法

附录：

#### 郭涛老师卓越班组长管理技能提升训练版课程体系

模块	编号	主题	课程名称	课程时间
自我管理篇	NO.1	角色认知	班组长角色定位与认知	1天
	NO.2	自我管理	班组长自我管理工具实战运用	2天
团队执行篇	NO.3	执行对象	班组高效团队与凝聚力打造	1天
	<b>NO.4</b>	<b>执行手段</b>	<b>高效沟通技巧训练</b>	<b>1天</b>
	NO.5	执行流程	班组目标计划与执行	1天
管理技能篇	NO.6	工作教导	员工教导	1.5天
	NO.7	工作改善	工作改善	1.5天
	NO.8	工作关系	员工关系	1.5天
	NO.9	工作安全	安全管理	1.5天

现场管理篇	NO.10	现场基础	卓越现场 5S 管理实战	1 天
	NO.11	管理方法	现场目视化管理	1 天
	NO.12	管理任务	班组现场五大任务管理	3 天
	NO.13	问题解决	高效问题分析与解决	1 天
	NO.14	一日管理	班组长一日管理	1 天

### 课程结构：

#### 1、系统性：

提供一个系统又完善的培训方案，而不是一个简单的培训课程。各单门课程内容独立，但内容前后贯穿，可以逻辑化的帮学员查缺补漏。

#### 2、统一性：

本课程以统一的管理提升思路贯穿始终，避免多位老师讲述，出现思路相佐的情况，可以更好的统一企业内部的管理模式，有利于内部沟通的通畅，提高工作效率。

#### 3、实战性：

强调课堂训练，运用示范指导、情境活动、小组研讨、角色模拟等各类引导启发手段，充分调动学

员的积极性，让学员从“不知—知—做—改善”。