

有效沟通

【课程说明】

很多研究表明，在职业场合中员工良好的沟通技能可以极大地提高企业的运作效率，同时也是员工个人职业发展的重要手段。良好的沟通技能可以有效地化解管理中的各类冲突，将冲突控制在“可控”、“有益”的范围内，避免资源的内部消耗。

优秀的职场人士所需要的管理沟通技能一般分为三个层面，（1）职业化的沟通素质与技能（2）团队组织与领导力（3）机制化的冲突解决能力。沟通技能方面非常强调因人而异的职业沟通技能，避免情绪化问题以及自我意识造成的沟通障碍。而领导力层面更加注重在没有职位权力的情况下对团队的激励与带动。

本课程将从这几个层面入手，帮助学员建立起完整的职业化沟通理念，结合对企业实际案例的讨论，使学员能够在沟通技能领域掌握正确的思路。

【课程收益】

- 为什么有的人讲话你会听，有的人讲话你不会听？
- 为什么同样的事情，不同人表达出来效果不一样？
- 为什么同样一句话，有的听了深受鼓舞，有的听了却让人沮丧？
- 研究分析、了解沟通过程，认识沟通的各种障碍及消除办法。
- 练习有效的聆听、发问、表达、回馈、非语言沟通等技巧，掌握有效沟通的主要步骤与方法。
- 领会与上司、下属有效沟通的要点。
- 研究横向沟通协作障碍的产生原因，学会建立信任与感情账户、知己知彼、换位思考、相互尊重与欣赏等跨部门沟通协作技巧。

【培训方法】

以讲师讲授、学员互动、室内拓展、视频教学以及小组交流讨论为主。

【培训对象】

企业需要提升沟通技能的人员

【培训时长】

2天

【课程提纲】

□ 沟通管理

第一部分：沟通的方式、意义和障碍

- 沟通的方式
- 沟通的意义
- 沟通的要素
- 沟通在管理上的重要性
- 良好的管理沟通原则
- 常见的管理沟通障碍
- 企业中常见的沟通障碍
- 管理沟通要点
- 企业中说话、倾听的要点
- 管理沟通的六大误区

第二部分：沟通技巧和诀窍

- 一个人最关心的人是谁
- 自我与满足“自我”
- 管理沟通的基本技巧
- 企业中打动人心的六种方式
- 企业中赢得友谊的五种技巧
- 企业中批评别人的技巧
- 管理沟通的原则
- 管理沟通之“术”
- 管理沟通中的Key Words
- 企业内部沟通技巧

第三部分：面对上司--怎样与上司沟通

- 怎样跟上司说“不”
- 一名不对上司说“不”的人不可能成为优秀的职业人
- 对上司说“不”前一定要深思熟虑，力求正确
- 将自己的看法变成上司的看法
- 企业中向上沟通要点

- 上司喜欢的员工
- 会见上司要点
 - 尊重上司
 - 要有数据观念
 - 不发牢骚倾听上司要点影响上司要点与上司相处心得

第四部分：面对下属——怎样与下属沟通

- 有效地下达指示
- 与下属单独沟通
- 善于对下属发问
- 如何说服下属
- 轻松领导下属
- 赞美下属的技巧
- 注意与下属沟通，建立共识
- 创造轻松愉快的工作环境
- 培养下属的团队意识
- 常见的与下属“不良沟通”