

# 《高效沟通技能训练》课程大纲

## 课程目的与收获

本课程以提升沟通技能为主线，运用案例讨论、互动练习、测试思考、视频教学等授课方法，让学员了解沟通的基本原理，克服一般沟通的障碍，端正沟通态度，掌握与上司、同事、下属、客户沟通的方法，学会管理自己的沟通风格，通过沟通能力的提高促进工作开展、业绩改善与团队合作。

## 课程对象

管理干部，骨干员工。

## 课程时间

6 课时 (1 天)

## 课程大纲

### 第一讲 沟通的基本原理

- 一、沟通三要素
- 二、沟通的过程与障碍
- 三、沟通的首要问题是态度问题
- 四、高效沟通的三个关键环节

### 第二讲 与上司沟通的技巧

- 一、与上司建立信任关系
- 二、与上司沟通的两个关键：确认与复命
- 三、向上司汇报工作的方法
- 四、向上司提建议的技巧

### 第三讲 与下属沟通的技巧

- 一、为什么你的下属不听话
- 二、下属不听话的四个对策
- 三、沟通的最高境界：认同
- 四、安排部署工作的沟通技巧
- 五、负面反馈的沟通技巧

六、批评下属的技巧

#### **第四讲 与同事沟通的技巧**

一、同事是你的工作伙伴

二、跨部门沟通的三种典型方式

三、尊重差异，统合综效

四、谦卦的启示

#### **第五讲 沟通风格管理**

一、沟通风格测试

二、沟通风格解析

三、沟通风格的自我管理

四、如何与不同风格的人沟通