

# 《团队建设与管理沟通》

## 课程教学大纲

**课程名称：**《团队建设与管理沟通》

**课程性质：**内训/公开课

**教学时数：**学时：6-12 小时（1-2 天）

**课程对象：**所有团队成员

**课程简介：**如何改变团队“散养”的状况，强化团队的凝聚力、向心力、执行力。80/90 后的员工如何激励？互联网时代通讯发达了人和人之间的沟通障碍依旧存在，错误的沟通方式导致团队问题重重。

**教学目标：**增加学员的沟通技巧、掌握具体的沟通方法，摒弃沟通中的错误，提高团队的整体运作效率，强化团队意识。学员在内部沟通和外部沟通中的注意事项，在外部沟通中提升客户满意度的方法，通过学习做到沟通顺畅、团队高效。

**教学要求：**采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，要求讲师运用电脑多媒体课件和网络技术作为教学辅助工具，同时配备课堂练习，现场互动以消化老师的课程内容。

**教学纲要：**第一章 高效团队的组建

- 一、什么是团队
- 二、团队形成的核心要素
- 三、高效团队的主要特征
- 四、团队形成的四个阶段
- 五、团队合作不良表现
- 六、团队建设遇到的困境

## 七、团队陷阱团队失败原因

### 第貳章、团队管理

- 一、什么是团队精神
- 二、团队精神的主要表现
- 三、团队成员的性格方面
- 四、团队领导的管理风格
- 五、高效团队八种基本角色
- 六、培养团队精神的四大关键
- 七、提升员工认同感的策略
- 八、员工忠诚度的基本策略
- 九、有效提高团队凝聚力的策略
- 十、团队归属感的八项举措
- 十一、职业生涯规划，

### 第参章、企业内部沟通

- 壹、管理沟通的九个要素
- 貳、管理沟通的八大特性
- 参、管理沟通的有效空间距离
- 肆、管理沟通的身体语言忌讳
- 伍、有效管理沟通的 10 条基本原则
- 陆、倾听的五个层次
- 柒、“说”的技巧
- 捌、沟通积极的身体语言技巧
- 玖、如何与上级沟通
- 壹零、如何与同事沟通
- 壹壹、与下属沟通的九大原则
- 壹贰、沟通冲突处理

### 第四章：企业外部沟通

- 壹、互联网时代客户的变化
- 贰、什么是客户满意度
- 参、客户满意度的体现
- 肆、如何建立信任感
- 伍、客户沟通的 8 项内容

- 六、有效接打电话的好习惯
- 七、如何向客户问问题
- 八、不同性格客户的沟通技巧