

高效的专业沟通技巧 (2天课程)

Key Contents

培训要点：

- ▣ **沟通的概念、作用和科学内涵**
 - ◇ 沟通与表达的定义
 - ◇ 沟通与表达的目的和作用
 - ◇ 沟通与表达的基本问题：“心态” (mindset)
 - ◇ 沟通与表达的基本原理：“关心” (concern)
 - ◇ 沟通与表达的基本要求：“主动” (initiative)
- ▣ **沟通产生障碍的根源解析**
 - ◇ 沟通与表达过程的模式分析
 - ◇ 沟通与表达中的“过程障碍”分析
 - ◇ 沟通与表达中的“个人障碍”分析
 - ◇ 沟通与表达中的“组织障碍”分析
- ▣ **沟通中的典型行为及有效分析**
 - ◇ 沟通与表达中的三种行为构成
 - ◇ 正确提问是高效沟通与表达的基本前提
 - ◇ 有效倾听是高效沟通与表达的根本保障
 - ◇ 沟通与表达中的正确表达：“说”的艺术
 - ◇ 沟通与表达中的四种典型风格及有效应对策略
- ▣ **提高沟通效率的有效方法和实用手段**
 - ◇ 沟通与表达的三个基本方向及典型问题
 - ◇ 与上司沟通表达的科学方法
 - ◇ 与平级沟通表达的有效手段
 - ◇ 与下级沟通表达的正确态度
 - ◇ 学会跨部门的沟通表达及有效协调
 - ◇ 确认识和有效处理部门内和部门间的矛盾和冲突
 - ◇ 学会在沟通与表达中真正重视并努力实践换位思考
- ▣ **付诸实践，收获成功**