

《管理者沟通技巧与情商修炼》

课程纲要

讲师：常颖

课程纲要

【课程名称】 《管理者沟通技巧与情商修炼》

【课程背景】

企业要想在不同发展阶段取得成功，不仅取决于创新的经营模式、精准的战略战术、卓越的领导能力。现实中，各层级管理者沟通能力和情商的高低，也严重制约了企业经营目标的达成。

在日常经营工作中，究竟要在沟通过程中做到什么程度才算会沟通呢？有沟通能力的管理者是如何向上级汇报工作，又是如何启动情商开关给下属开会布置工作的呢？当接手一个新的团队时，如何让团队成员死心塌地的跟着自己积极奋战？为什么有的人通过沟通技巧不仅解决人与人之间、组织间的矛盾，还能高效完成任务，而有些人面对冲突却一筹莫展、怨天尤人呢？为什么企业老板抱怨自己的下属不会沟通，没有情商，上级领导对下属的沟通标准又是什么呢？

工作执行不到位、消极对待、沟通不力的情景每天都在团队中发生，每天都在伤害着企业的健康发展，也许我们就是其中的主角。正所谓千里之堤，溃于蚁穴。再有实力的企业，也会因内外部的沟通不畅，正在一点点失去战斗力。而团队中的沟通效率，不仅影响业绩达成，直接对管理者的胜任度提出质疑，也严重阻碍管理者个人的职业生涯。

那么该如何更新沟通意识，了解高层的标准呢？要怎样让团队创造优异的工作业绩、高效完成工作计划、多样化的激励员工，建立一个高凝聚力的基层团队呢？通过《管理者沟通技巧与情商修炼》这门课程的系统培训，可以有交往地提高管理者沟通技能。此课程是专为企业中层管理者定制的课程，自开发以来，已被百余家企业所引入。课程当中将辅以大量工作中的实际案例和工作情景，并进行深入的分析解读。对沟通中的多个难题提出具体的解决方法，帮助学习者提升具体的沟通能力和技巧，有效推动企业管理的整体表现。

【课程收益】

- 团队沟通与凝聚的内涵
- 了解沟通的两大核心原则；
- 分析跨部门沟通中的冲突解决思路。
- 情商的

【课程时长】 1-2 天，（6 小时/天）

【课程大纲】

第一部分：沟通心态：管理者的格局意识

- 企业与员工的关系

a) 单边价值最大化

b) 双边价值最大化

案例分享：三代人的故事

- 责任意识

案例分享：黑帮的任务

小组讨论：我们的责任是什么？

- 主动意识

a) 习惯性无能

b) 习惯性无助

- 规则意识

- 两个世界理论

- 如何提升管理者个人的竞争优势

第二部分：团队沟通：发现管理中的问题

- 团队凝聚之道

- **视频案例：飞夺泸定桥**

- **小组研讨：我们在管理中遭遇的问题**

- 管理层级对管理能力的要求

- 日常管理占工作的比例有多大？

第三部分：沟通技巧：团队沟通的三个核心原则

- **视频分享：皇帝选秀中的启发**

- **小组研讨：两位员工都向你提出资源申请，如何让换位思考收获双赢？**

- **沟通的核心原则一：习惯性地换位思考=及时换位+思考要点**

- 换位思考的 4 个步骤

- 视频分享：老罗的杯子、严肃的寿司、餐厅的实践
- 小组研讨：作为新人加入团队，为何迟迟不能融入
- 沟通的核心原则二：“感受胜于实事”
- 案例分享：分桔子、谈薪酬
- 小组讨论：建立信任的方案
- 沟通的核心原则三：建立人际沟通的信任关系
- 能力因素影响沟通间的信任
- 利益因素影响沟通间的信任

第四部分：高情商修炼

- 情商是什么？
- 情商的 5 大要素
 - a) 认识自我的情绪
 - b) 管理自我的情绪
 - c) 自我激励模型-习惯性无助
 - d) 识别他人的情绪
 - e) 处理人际关系

结束：现场问答