

培训课程：《跨部门沟通与协作》

课程简述：

“8090后”作为独生子女一代，经常成为“问题青年”的标志。浮躁、叛逆、眼高手低，怕吃苦、难以融入团队、自尊心强、自私、说不得骂不得诸如此类的问题，都套牢了职场“8090后”，成为一个恶劣的标签。不管是“8090后”们自己本身的原因，还是人们的误解和舆论的曲解，“8090后”已经不可逆转地登上了职业的舞台，成为中国各企业不可或缺的一分子。对于“80后”员工，如何培养辅导？成为各企业关注的焦点。通过系统职场素养课程，使这些员工逐步融入团队中，成为组织中的骨干力量。

学习目标：

- 1.帮助 8090 员工重塑职场的正确理念，使受训者掌握如何充分调动自身工作积极性、主动性的方法。
- 2.帮助 8090 员工重塑自己的职业心态，最大限度的激发受训者的工作潜能，提升受训者的职业素养，提升受训者的团队领导能力和团队凝聚力。
- 3.让受 8090 员工掌握正确的与人沟通的能力，拥有一颗服务他人的心。
- 4.提升工作中向上汇报与专题演讲的技巧与能力。

课程内容：

我们常常说某某职业素养真高，某某职业素养太低。那么，这个叫“职业素养”的东西到底是什么呢？

第一单元：阳光心态（七个工具以及实例）

第一个工具：改变态度。

第二个工具：学会享受过程。

第三个工具：活在当下。

第四个工具：不要把自己幸福的来源建立在别人的行为上面，我们能把握的只有自己。

第五个工具：学会感恩，感恩获得好心情。

第六个工具：如果遇到倒霉的事情就想还有人比你更倒霉。

第七个工具：天堂、地狱由心造。

第二单元：职业形象

video 演示

一、第一印象这么重要，你为何忽视它

二、个人品牌的价值

三、职业形象模型与自我形象认知

四、场合着装原则

五、品牌与职场搭配之道

六、肢体语言在职场中的重要作用

第三单元：人际沟通能力提升

video 演示+系列案例讨论

一、人际沟通之道

- 1、沟通的黄金法则（换位思考+感受与事实）
- 2、沟通的三个重要工具

案例分析：员工矛盾处理

- 3、人人需要尊重
- 4、赞美的密码
- 5、如何扫除信任障碍

二、跨部门沟通

案例：部门投诉，如何化解

- 1、沟通中的人性
- 2、重要的说服工具：利害矩阵
- 3、利害矩阵：如何鼓励他人去做事
- 4、利害矩阵：如何劝说他人不去做

第四单元：思维表达与当众演讲汇报

一、结构化思维工具

- 1) 决定表达效果的三要素
- 2) 课堂练习：会议通知的表达
- 3) 金字塔原理概述
- 4) SPE 分类法

二、结构化客户沟通

- 1) 客户沟通金字塔
- 2) 麦肯锡的“电梯测试”

三、结构化向上沟通

- 3) 对上沟通金字塔
- 4) 向上沟通 4 步法
- 5) 报告总结 4 步法
- 6) 神奇表达田字格

四、专题演讲准备

- 1) 什么是专题演讲
- 2) 演讲的台风塑造
- 3) 演说的“唱、念、坐、打”
- 4) 台风塑造、气场塑造、吸引力塑造
- 5) 实操：现场训练台风

五、专题演讲内容结构 INTRODUCTION (POP 法则)

- A、目前情况 POSITION
- B、几种选择 OPTIONS 方案中的优劣势\作用\结果
- C、你的建议 PROPOSAL

学习对象：公司、各类机构组织的管理者与内部培训师

培训人数：30 人

培训时长：1 天