

360 度高效管理沟通

讲师：隋海涛

课程纲要

【课程名称】 《360 度高效管理沟通》

【课程背景】

沟通既是一门技术也是一门艺术，无论你是主管还是部属，在管理中，信息沟通无论自上而下还是自下而上，人与人之间的交流，信息往往容易失真，不仅没有得到你想要的结果，还可能产生矛盾，浪费时间，影响效率。尤其身为中高层管理者，每天几乎 75%的时间在跟人沟通，可见掌握高效沟通技巧和了解对方的沟通心理，对工作和生活都有很大的影响。那么如何才能高效沟通，达成你想要的目标呢？

本课程基于管理者的沟通障碍及组织情境，帮助学员掌握与不同层级、不同情境下的沟通技巧，是企业管理者必须的管理技能课。

【课程收益】

1. 掌握沟通的原理、过程、步骤及障碍分析，建立正确的沟通思维
2. 掌握与组织各层级人员的沟通要领与方法；
3. 运用有效沟通破除企业协作障碍，提升组织运作水平；
4. 运用沟通艺术改善人际关系，化解矛盾，提高企业沟通效率；

【课程对象】 企业高、中、基层管理人员

【授课方式】 案例分析 + 小组讨论 + 视频教学 + 体验

【课程时长】 1 天，（6 小时/天）

【课程大纲】

第一讲：沟通与管理沟通概述

1. 管理的本质就是沟通
2. 剖析沟通在企业管理中发挥的重要作用
 - 案例分析：沟通在执行中应用
3. 沟通的真谛：敢于沟通、勤于沟通和善于沟通
4. 管理者常见的沟通问题
 - 向上沟通的问题 – 向上沟通没有胆
 - 向下沟通的问题 – 向下沟通没有心
 - 平行沟通的问题 – 平行沟通没有肺
5. 管理沟通的基础：知己解彼

第二讲 建立正确的沟通思维

1. 沟通之道从我开始
2. 沟通的模型解析
3. 影响沟通效果的语言要素：文字语言、有声语言、肢体言语
4. 如何有效选择合适的沟通方式
5. 沟通漏斗原理带给管理工作的启示
6. 有效沟通的基本步骤

第三讲 组织沟通的应用

1. 如何与上司有效沟通
 - 与上司沟通的四大原则

- 懂得服从、懂得礼让、懂得接受批评的艺术
- 与上司相处之道：忠诚、配合、信任、友谊、支持
- 2. 如何与下属有效沟通
 - 下达指令的技巧
 - 有效反馈的技巧
- 3. 如何与同事有效沟通
 - 同事沟通总法则：心情、人情、事情
 - 如何营造良好沟通氛围
 - 如何建立良好的人情关系
 - 同事相处之道：建交情、伸援手、共分享
- 4. 跨部门沟通技巧
 - 挖掘跨部门沟通障碍的根源
 - 跨部门沟通应遵循的基本原则
 - 组织利益之上；尊重第一，道理第二；换位思考
 - 部门间不同意见的正确处理
 - 如何与较难沟通的人沟通？