

高效管理沟通

讲师：张铸久

课程纲要

【课程名称】 《高效管理沟通》

【课程背景】

【课程收益】

- 深化对“沟通”的认识，掌握高效沟通的秘诀；
- 通过演练培养亲和力与演讲力，快速建立个人影响力；
- 懂得与企业内外进行有效的沟通，实现团队与个人的更大价值；
- 帮助清晰如何获得高品质的沟通；
- 赢得上级赏识、平级赞许、下级佩服的高品质沟通方式。

【课程对象】

【授课方式】 理论讲解+情景呈现+ 案例分析

【课程时长】 1天，6小时/天

【课程大纲】

一、沟通认知——管理就是有效的沟通

- 思考哪些人不是高效沟通——解读五种人际沟通
- 了解沟通者的沟通之区别——70%传说引发的共识过程
- 消除沟通过程存在的障碍——五大沟通障碍阻碍执行成效
- 正确理解沟通是管理之本——多维度沟通哪个更有效

二、沟通前提——准确定位沟通者角色

- 消除沟通中的角色错位——换位/越位/定位
- 了解沟通时的职业准则——业绩/心态/方法/对策
- 正确扮演沟通者的角色——下属/同事/上司
- 有效发挥管理者的魅力——让沟通者蜕变为高效执行者

三、沟通策略——有效管理沟通四步曲

- 有效表达——有效表达与角色扮演
- 用心倾听——四级挑战实现用心倾听
- 积极反馈——积极反馈的四项策略
- 结果演绎——移情互助法则

四、360度沟通技巧——打造沟通的桥梁

- 向上沟通——打通向上的阶梯
- 平行沟通——赢得同事的帮助
- 向下沟通——凝聚下属的力量
- 对外沟通——换取客户的忠诚
- 情境案例——知人知心的沟通艺术

五、客户沟通能力的提升

- 四项人际风格分类
- 分析型人的特征和沟通技巧
- 支配型人的特征和沟通技巧
- 和蔼型人的特征和沟通技巧
- 表达型人的特征和沟通技巧
- 小组研讨：不同性格人际关系维系的重点要素
- 做受人信赖的沟通者

六、自我训练的方法和技巧

- 最好的技巧是内涵

- 积累反思，在自我训练中持续改善