

《沟通技巧》大纲

课程大纲：

(一) 沟通基本技巧

- 1.沟通的含义
- 2.沟通所包含的要素
游戏：指令传达
- 3.沟通中信息传达应包含的内容
- 4.正确的信息传递和沟通的过程
- 5.常见沟通中的障碍
 - 1)地位的影响。
 - 2)语义问题。
 - 3)感觉失真。
 - 4)环境混乱。
 - 5)无反馈。
 - 6)时间限制。
 - 7)对主题不了解。
 - 8)发出的信息不完整、不准确。
 - 9)距离的阻隔会影响沟通的效果。
 - 10)沟通方法不得当。

(二) 面谈沟通技巧

- 1.面谈沟通的态度（强迫、争论、妥协、迁就、回避、合作）
- 2.面谈沟通的基本原则
 - 1)同理心
 - 2)站在企业的角度考虑问题
 - 3)按照职责范围采用合作的方式沟通
- 3.成功面谈的程序
 - 1)面谈的准备。
 - 2)进行面谈。
 - 3)判断、分析面谈结果。
- 4.提问的技巧
- 5.表达的技巧
- 6.倾听的技巧
- 7.面谈中有效运用肢体语言（声音、眼神、手势的运用）
- 8.面谈中应注意的事项

(三) 与上级沟通技巧

- 1.沟通的原则
- 2.接受工作任务
- 3.向领导汇报工作
- 4.说服领导的技巧

- 5.与各种风格的领导打交道技巧
- 1)控制型领导的特点及沟通技巧
- 2)互动型领导的特点及沟通技巧
- 3)分析型领导的特点及沟通技巧
- 6.劝领导改变想法的建议

(四) 与下属的沟通技巧

- 1.布置工作
- 1)正确传达指令意图
- 2)5W1H的方法
- 2.沟通方式的选择
- 1)命令式的沟通
- 2)指导式的沟通
- 3)扶持式的沟通
- 4)委托式的沟通
- 3.赞扬下属的技巧
- 1)赞扬的态度要真诚
- 2)赞扬的内容要具体
- 3)注意赞美的场合
- 4)适当运用间接赞美的技巧
- 案例分析：失败的赞美
- 4.批评下属技巧
- 1)要尊重客观事实
- 2)采用“三明治”的批评方式
- 3)选择适当的场所
- 案例分析：乔利民上任

(五) 跨部门沟通技巧

- 1.跨部门沟通困难的原因
- 2.培养跨部门客户服务意识
- 3.建立完善的跨部门沟通机制
- 4.跨部门间沟通流程

(六) 人际关系的处理

- 1.人际交往的心理障碍（自负、忌妒、多疑、自卑、干涉、羞怯、敌视）
- 2.处理人际关系的原则
- 3.乔哈里窗口
- 4.乔哈里窗口给我们的启示
- 5.人际矛盾的处理方式

(七) 与不同风格人沟通技巧

- 1.沟通风格的类型
- 2.和蔼型人的特点及沟通技巧
- 3.社交型人的特点及沟通技巧

4.分析型人的特点及沟通技巧

5.指挥型人的特点及沟通技巧

课程收益：

通过本课程系统化的学习，了解人际沟通的心理学原理，学会如何通过观察、研究、提问了解沟通人的思想和需求，提高理解和反馈的能力，掌握人际沟通的核心原则与常规沟通模式，熟练运用打破沟通障碍的方法和协调人际关系的技巧，保证每个人能很好的相互配合和合作，加强团队精神，来完成共同的目标。