

高效沟通课程大纲

培训目标：

1. 了解沟而不通的原因
2. 了解非语言在沟通中传递思想、情感的重要作用
3. 掌握沟通中表达、倾听和反馈的技巧
4. 掌握与上司、下属和同事沟通的不同定位技巧

培训课程大纲

一、了解沟通

- 1、关于沟通
- 2、什么是沟通？
- 3、沟通的方式
- 4、为什么沟而不通的四大方面原因

二、高效沟通的三个环节：表达、倾听、反馈

- 1、表达：
 - ①、高效表达的四个原则；
 - ②、推介利益——利益链条；
 - ③、高效表达内容的5要。
 - ④、表达练习：实际应用中发现的差距
- 2、倾听：
 - ①、倾听的好处
 - ②、了解你的沟通对象——不同风格不同价值观的沟通原则（测试）
 - ③、了解你的沟通对象——是视觉型、听觉型、触觉型？（个性测试分析与实践）；
 - ④、为什么不倾听？——上下级沟通不倾听的实际案例分析
 - ⑤、倾听技巧：

- 秉持双赢的思维——设身处地为对方考虑（游戏）；
- 开放的姿态和心态；
- 排除情绪（日常情况分析）；
- 设身处地
- 学会开放式和封闭式发问的技巧（角色扮演）；

3、反馈：弥补表达与倾听的不足

- JOHARI 视窗：扩大你知、我知的区域
- JOHARI 视窗的实践应用：建立反馈制度
- 处理异议的通用 LSCPA 公式

三、与上司、下属、同事沟通

1、与上司沟通

- 清楚自己的角色：替代执行者
- 永远不要在背后诋毁自己的上司；
- [推介利益，少谈自己](#)；
- 尊重为本，积极预期；
- 执行指令，及时反馈；
- 注意时机与场合；
- 提“建议”不提“意见”；
- 指出上司的不足时要依据上司的风格选择直接提出或是含蓄提出；
- 关键时刻：必须以原则为中心。

2、与下属沟通

- 清楚自己的角色：管理者、领导者、企业教练、游戏规则
的制定与维护者
- 推销建议的做法
- 下达指令的做法
- 分派任务的做法
- 提出批评的做法

- 集思广益的做法

3、与同事沟通清楚自己的角色：内部客户关系

- 沟通不好，常常是内部组织架构问题造成的
- 清楚自己的供应商定位
- 别以客户的身份自居
- 注意客户服务中的 MOT
- 改善激励机制
- 建立良好的企业文化

四、冲突处理的五种方式

- 1、竞争型冲突的处理方式
- 2、回避型冲突的处理方式
- 3、迁就型冲突的处理方式
- 4、妥协型冲突的处理方式
- 5、合作型冲突的处理方式

六、肢体语言：

- 1、肢体语言表达了一个人最真实的情感
- 2、地盘与空间的解读
- 3、手和臂的姿势的解读
- 4、手脸并用的姿势的解读
- 5、臂和腿防范壁垒的解读
- 6、脸部表情的解读

具体培训内容以培训课件为主竞争型冲突的处理方式

培训时间：2天，6小时/天

学员人数：40人以内