

课程名称：《高效团队沟通》

组织中的高绩效管理沟通技能提升课程

主讲：徐春嫣老师 6课时

课程背景：

组织和团队经常会出现沟通失效、沟通低效的问题，这个可能产生于组织上下级，有可能是跨部门之间，亦或是日常团队之中，也有可能是和客户沟通交流之时。如何解决沟通有效性问题？如何提升跨部门间的有效沟通？如何打造高绩效团队？本课程会通过案例、演练、互动的方式，帮助个人、团队和组织提升沟通有效性，实现高绩效沟通。

课程对象：需要提升团队沟通有效性的组织、需要实现跨部门沟通“0”障碍的组织，或者如日常以沟通为主的售前、销售、客服人员等；

课程目标：

- 1- 了解什么是有效沟通及高绩效沟通模型；
- 2- 了解影响沟通效果的九大障碍；
- 3- 区分倾听的五个层次；
- 4- 掌握沟通的四种风格类型及应对技巧；
- 5- 提升自身的沟通技巧与社交魅力；
- 6- （根据企业需求增加上下级沟通模块、跨部门沟通模块，或者团队沟通协作实践内容）

授课方式：专业讲授、互动研讨、实战演练，以活动追寻结果，凭体验启导感悟，能促使学员充分吸收、主动接受。

课程大纲/要点：

模块一 破冰

1. 破冰&课堂公约

模块二 课程导入

1. 视频：《一个美丽的误会》
2. 沟通 VS 有效沟通
3. 高效能人士三项基本要求

模块三 理论构建

1. 沟通的内涵
2. 沟通实现的六要素
3. 有效沟通的模型

模块四 影响沟通的九大障碍

1. 影响沟通的 9 大障碍
2. 9 大障碍分别的应对技巧与秘诀
3. 测试：你的倾听能得几分？
4. 倾听的五个层次
5. 同理心倾听的重要性

模块五 沟通风格测试

1. 测试：测试你是哪种沟通风格？
2. 不同沟通风格的特点与沟通技巧
3. 教你简单判断对方的沟通风格

模块六 沟通的不同场景和对象（本模块根据公司需求侧重和增减）

1. 如何与不同风格上司/平级/下属进行有效沟通
2. 如何实现跨部门 0 障碍沟通

模块六 团队沟通体验（本模块根据公司需求侧重和增减）

1. 游戏体验：高绩效团队沟通的秘密
2. 总结：这样沟通才有效

