
课程名称：《教练式高效沟通》

主讲：黄雅聆老师 12 课时

据统计：管理中 70% 的精力都用处理无效沟通导致的失误上！

课程对象：企业管理职务、核心骨干、优秀员工

课程收益：

1. 提升员工对沟通技能的高度重视，沟通是一种必备技能及基本素质；
2. 通过高效沟通，建立良好的人际关系,从而实现团队高效合作；
3. 掌握有效的沟通技巧，提升沟通能力，做到活学活用，立竿见影；
4. 简单直观的方式将沟通对象有效分类，对症下药，让沟通变的更直接，更容易，促进沟通效果的大大提升；
5. 学会处理沟通障碍，真正成为一个敢沟通、善沟通、主动沟通的能手；
6. 透析跨部门沟通的主要障碍、困难、冲突起源及根本原因；
7. 掌握减少冲突的技巧，增强跨部门间的沟通与协调的技能，透过理解与服务达到双赢，从而全面提升企业工作绩效。

授课方式：团队互动 + 提问启发 + 引发思考 + 参训者案例模拟 + 案例解析

课程大纲/要点：

培训第一天：(通过对沟通现状分析、案例分析、场景训练提升沟通技能以重点)

模块一：沟通现状分析

1. 沟通常见障碍问题分析；
2. 案例总结，明确重点；

-
3. 沟通无效的核心原因；
 4. 沟通中最容易发生的沟通八大误区；

模块二：高效沟通的必备条件

1. 无效、有效、高效沟通区别；
2. 建立信任是高效沟通的前提；
3. 高效沟通 3D 图
 - 1) 如何对上沟通；
 - 2) 如何平级沟通；
 - 3) 如何对下沟通；
4. 高效沟通三要素；

模块三：高效沟通五大核心技能 - 训练

1. 技能一：有效聆听的技能【结合案例模拟训练】
2. 技能二：有效提问的技能【结合案例模拟训练】
3. 技能三：设定有效目标的技能【结合案例模拟训练】
4. 技能四：有效激励的技能【结合案例模拟训练】
5. 技能五：有效区分的技能【结合案例模拟训练】
6. 高效沟通十大技巧解析

培训第二天：(通过对不同文化、不同性格、不同部分三个维度训练,提升沟通技巧及提升意识)

模块四：不同的性格分类协助沟通效果事半功倍 - 参与互动

1. 测评我是四大性格中的哪一类？
2. 识己是基础，识人是关键
3. 四大性格中的特点分析优势、劣势、处事方式、价值观全面分析
4. 如何快速针对沟通对象分类
5. 针对不同性格的人沟通的技巧的灵活运用

模块五：跨文化沟通

1. 文化的概念
2. 什么是跨文化沟通
3. 主要国家的典型文化的特点
4. 影响跨文化沟通的要素
5. 跨文化沟通的原则
 - 5.1 尊重原则
 - 5.2 平等原则
 - 5.3 属地原则
 - 5.4 适度原则
6. 跨文化沟通的技巧
 - 6.1 识别文化差异，合理预期
 - 6.2 理解对方文化，发展共感
 - 6.3 弱化文化冲突，求同存异

6.4 借助适合外力，化解纷争

6.5 坚持开放心态，取长补短

模块六:如何实现高效的跨部门协作

1. 跨部门沟通的重要性
2. 跨部门沟通存在的问题
3. 案例分析：跨部门沟通实例分析实
4. 现高效跨部门沟通的核心要素