

课程名称：《高效沟通与团队建设》

讲师：赖泓杉

课程背景：

有研究表明，团队问题 82%是由沟通不畅造成的，对金融行业内部而言，人们越来越强调建立学习型的金融行业，越来越强调团队合作精神，因此有效的团队建设和金融行业内部沟通交流是成功的关键；对金融行业外部而言，为了实现金融行业之间的强强联合与优势互补，金融行业需要强有力的团队应对外部竞争压力和挑战，也需要掌握谈判与合作等沟通技巧；对金融行业自身而言，为了更好地在现有政策条件允许下，实现金融行业的发展并服务于社会，也需要处理好金融行业部门之间、团队成员之间、金融行业与政府、金融行业与公众、金融行业与媒体等各方面的关系。这些都离不开高素质的团队建设和有效的管理沟通。

本课程通过对管理学、组织行为学、管理心理学等学科理论的系统总结以及对众多成功人士的深入研究，总结提炼出可行性很高的团队建设与有效沟通的学习体系。通过学习本课程您将接受系统的团队建设和沟通技能训练。

课程收益：

- 1、掌握高效沟通的基本结构；
- 2、精通高效沟通的各种形式；
- 3、掌握高效沟通的步骤和技巧；
- 4、透过赞美提升沟通的效益；
- 5、改善与部属的沟通方法；
- 6、提高有效的领导力以及激励和鼓舞下属的能力；
- 7、提升管理者向上沟通、向下沟通和跨部门沟通能力；
- 8、提升学员客户沟通的能力；
- 9、认识并区分管理行为与领导行为的主要特征；
- 10、建立具有领导力的管理团队；
- 11、激发出团队成员的潜能、积极性、热情、工作动力。

课程纲要：

一、 金融行业职场人际沟通的变迁与管理沟通思维

- 1、 中国人的圈子文化

2、 认知人际关系

- 增进人际互动
- 人际交往的流程
- 人际交往的四种态度

3、 中国人十年间的沟通差异

4、 文化情景下的关系圈

5、 文化情境下的管理差异

6、 管理沟通——探询共识的解决之道

二、金融行业管理者抓重点、说人心的沟通能力提升

1、 沟职场通基础知识

- 工作中不能忽略沟通
- 为什么我们的沟通会出现问题？
- 沟通模型
- 沟通方式与选择
- 沟通策略

2、 与上司沟通技巧

- 与上司沟通常见问题分析

- 上司与我们有什么不同？
- 如何定位与上司的关系？
- 与上司关系中常见的误区
- 与上司沟通的正确方法

3、与下属沟通技巧

- 与下属沟通常见问题分析
- 与下属沟通的心态：尊重
- 如何定位与下属的关系？
- 如何对下属下达指令
- 如何帮助下属制定目标？

4、中国式平行沟通——与同事沟通技巧

- 与同事沟通常见问题分析
- 与同事沟通的方法
- 如何处理团队冲突
- 部门间沟通的技巧

5、典型性格的沟通风格分析

- 了解比认识更重要

- 了解客户的重要工具——DISC
- DISC 四种性向因子不同的代表含义
 - ◇ D型人特征、优点、缺点
 - ◇ I型人特征、优点、缺点
 - ◇ S型人特征、优点、缺点
 - ◇ C型人特征、优点、缺点
- 如何和不同的客户相处
 - ◇ 如何和D型人相处
 - ◇ 如何和I型人相处
 - ◇ 如何和S型人相处
 - ◇ 如何和C型人相处

6、沟通场景演练

三、管人、管事、管团队：金融行业高效团队建设与领导力提升

1、金融行业团队管理者的领导艺术

- 领导者的核心工作
- 领导风格
- 管理的境界

- 激励的因素

- 激励的策略

2、团队中的权力分配与授权

- 权力的本质

- 授权的策略

3、团队激励

- 激励的需求问题

- 团队激励的基本原则

4、团队用人策略

- 差异化团队用人

- 三类最具挑战性的人员的使用策略

- 团队成员的道德评价方法

- 团队中的能岗匹配问题