

课程名称：《抓重点、说人心的沟通能力》

主讲：赖泓杉老师 6 课时

课程简介：

为什么我们抱着美好的沟通愿望，却达不到理想的沟通效果？为什么我们用心沟通，对方却感受不到？为什么部门间人际关系总是那么的紧张？为什么部门与部门之间沟通变得如此艰难？为什么一件事情由一个部门主导，另外的部门却不主动与其配合和协作？部门之间如同路人或者事不关己高高挂起，像是一堵厚重的部门墙阻隔在部门与部门之间？如何推开这些部门墙呢？本课程通过测试、讲解、游戏、演练、模拟来学习掌握高效沟通与跨部门沟通的精髓，从而消除部门隔阂，加强各部门紧密合作，有效提高运作效率、降低管理成本、打造高绩效团队、极大的提高组织效率。

课程收益：

通过本课程的学习使学员能够：

1. 深刻理解沟通的目的和意义
2. 培养沟通的全局意识与素养
3. 深入了解与上级、下级、平级之间管理沟通的原则、技巧
4. 了解跨部门沟通在企业中的意义
5. 明白跨部门沟通中的常见问题及背后的原因
6. 了解部门内及跨部门沟通的区别和难点
7. 学习跨部门沟通中关系协调的策略与技巧

课程大纲/要点：

一、事半功倍——沟通与激励

- 1、从管理之本质分析

2、从管理者角色分析

二、为什么不能有效沟通

- 1、沟通有哪些障碍
- 2、价值与立场误区
- 3、沟通理念模糊
- 4、沟通信息不对称
- 5、沟通技能缺乏

三、有效沟通建议一

- 1、诚信宽容沟通心态
- 2、正确理解沟通内涵

四、有效沟通建议二

- 1、倾听技能的三个层次
- 2、培养有效倾听技能

五、有效沟通建议三

- 1、双向互应交流沟通
- 2、语言体态有效配合

六、有效沟通建议四

- 1、因人而异进行沟通
- 2、上下左右前后互通
- 3、与上级、下级沟通

七、跨部门沟通的技巧（一）

- 1、引言
- 2、营造良好的沟通氛围

八、跨部门沟通的技巧（二）

- 1、为他人着想
- 2、用数据说话
- 3、复杂问题简单化
- 4、借力使力不费工力
- 5、沟通面对面

- 6、到位不错位
- 7、化解不误解
- 8、沟通中要控制你自己
- 9、减少抱怨从我做起
- 10、无级别沟通选择有术

九、跨部门沟通的解决之道（一）

- 1、改变从第一负责人做起
- 2、从能做到的开始

十、跨部门沟通的解决之道（二）

- 1、拥有积极的心态
- 2、提升自己的能力
- 3、从提升士气入手

十一、跨部门沟通的解决之道（五）

- 1、树立共同的团队目标
- 2、启用项目管理的方式
- 3、避免跨部门沟通的短接
- 4、解决——迫切行动
- 5、沟通之外的沟通