

## 课程名称：《团队协作与沟通》

主讲：李明军老师 12 课时

### 课程特色：

1. 完全地“**learning by doing**”（干中学）：通过视频观摩、管理游戏、小组讨论等互动性极强的课程环节让学员在学员完全参与，并真正融入到课程中。在思考与实践的过程中，辅以讲师的点评、提炼和拔高，从而让学员感悟深刻，最终强化培训效果；
2. **培训过程轻松愉悦，充满乐趣**，但有别于拓展训练，是**资深管理培训师**带领学员进行课程游戏、视频观摩、案例研讨全过程，从而保障培训效果不是“一笑而过”，而是实实在在地和实际工作结合，最终为企业发挥效用；

**课程目标：**通过团队游戏、案例研讨、视频观摩等多种教学手段，让学员

1. **了解团队协作中“各司其职”的重要性，掌握相应阶层的协作关键点：**  
在团队协作（管理游戏）中学习团队协作，感悟实操要点；
2. **掌握团队协作与沟通的关键思维：**不光是讲清楚颠倒心是什么（what），更侧重于如何落地颠倒心（how），分享了一个提升颠倒心的密码；

3. **掌握既实用又常用的沟通工具和技巧**：如向上沟通的原则与步骤、异议处理、负反馈的三明治法则等。

**课程对象**：骨干员工等全员

**授课方**：

各种授课方式结合：管理游戏、情景案例、视频观摩等

授课中所有学员分 5-6 组，每组 6-7 人。

场地要求宽敞，便于分组活动。

**课程大纲/要点**：

#### **团队组建**

1. 团队凝聚力提升工具：《个人经历练习》
2. 团队协作的基础：相识—相知—相信
3. 开胃菜：相互服务和支撑的重要性

#### **第一章：沟通的核心理念与常用沟通技巧**

1. 沟通的核心理念
2. 从两张图片看沟通
3. 电视剧《黎明之前》片段 1：为何没有直截了当？
4. 《疯狂的赛车》片段：沟通中的异议
5. 实用沟通技巧 1：异议处理
6. 《亮剑》之李云龙求婚

7. 实用沟通技巧 2：如何批评别人？如何提意见？
8. 视频观摩：张艺谋如何指导李宁？
9. 实用沟通技巧 3：如何拒绝别人
10. 案例分享：《店长很忙》

## 第二章：团队协作与沟通的核心思维

1. 视频观摩：电视剧《黎明之前》片段
  - ✓ 让人“躺枪”之后会发生什么？
  - ✓ IQ 与 EQ 的矩阵
2. 案例分享：《加班电话》
3. 核心思维：颠倒心
4. 案例分享：《领导为什么不批这笔费用？》
5. 员工的颠倒心：培养上司眼界
6. 案例研讨：《晨会一幕》
  - ✓ 面对员工提出意见时
  - ✓ 向上提出意见的原则
7. 提升颠倒心必杀技：要去想，刻意练习，养成习惯
8. 案例研讨：《进退两难》
  - ✓ 工具：与领导意见不一致时的沟通
  - ✓ 工具：出尔反尔的沟通

### 第三章：团队协作与沟通的基本逻辑

1. 电视剧《沉默的证人》片段
2. 电视剧《神医喜来乐》片段
3. 沟通的基本逻辑：先人后事
4. 沟通的秘密：先处理心情，再处理事情
5. 电影《优势合作》片段
6. 用“先人后事”来考察沟通技巧

### 第四章：团队协作与沟通实操与提升

1. 团队游戏：口字游戏
  - ✓ 先想后做
  - ✓ 各司其职的重要性
2. 团队游戏：新数学测验
  - ✓ 案例分享：动手之前先动脑
  - ✓ 工具：成功方程式
  - ✓ 企业各层级在团队协作中的定位
  - ✓ Tell-why 的重要性
3. 团队游戏：迷你企业
  - ✓ 企业各层级定位的具体落地实操要点
4. 案例研讨：《为什么执行力这么差？》

- ✓ 把事情说清楚：5W2H
- ✓ 意识—行为—结果：决心的重要性
- ✓ 团队协作与沟通中的“担当精神”
- ✓ 分享：一个出租车司机的故事

## 课程总结