

# 课程名称：《双赢导向的沟通特训营》

主讲：王文浩老师 12-18 课时

## 课程简介：

沟通，是指为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。我们每个人除了睡眠时间外，清醒时间中的 70% 都在沟通。但在现实的企业环境中，相比战略、营销、生产、研发等问题而言，沟通问题往往被忽略。

研究表明，非建设性的人际冲突会削弱团队的整体力量，很多企业由于沟通不畅造成人与人之间隔阂陌生，部门与部门之间矛盾重重，致使企业合作受阻，绩效低下。《双赢导向的沟通特训营》课程将带领学员共同见证企业的辉煌！

## 课程收益：

- 帮助认识有效沟通是提高企业效益的重要组成部分
- 强化学员的沟通技巧，创造和谐高效的工作局面
- 掌握与上司、下属和同事的沟通方式
- 化解、避免跨部门沟通矛盾

**授课方式：**演讲互动、角色扮演、分组讨论、实战案例解析

## 课程大纲/要点：

引子：管理沟通与企业发展的关系

### 一、管理沟通的全方位认知

- 1、有效沟通的重要意义
- 2、管理的实质就是沟通
- 3、压力与情绪对沟通的影响
- 4、部门与部门间的那堵“墙”
- 5、乱、慢、差、转、对着干！
- 6、为什么问题反复发生？

- 7、为何那个部门老是针对我们？
- 8、为何换个部门处理结果就不同？

主要案例索引：

- 哈佛教授的尴尬
- “邮件门”事件
- 阿尔卡特员工关怀方案

## 二、双赢领导者的角色定位

- 1、双赢领导力的概念
- 2、沟通过程中的智商与情商
- 3、领导是船长、兄长、校长
- 4、沟通的对象和渠道
- 5、听——同理心倾听
- 6、应——积极的反馈
- 7、问——有效的询问
- 8、说——个性化表达
- 9、看——观察和洞悉

主要案例索引：

- 海尔集团的团队沟通方案
- 麦当劳的沟通管理系统
- 丰田公司的高效团队协作

## 三、赢得上司，方能赢得空间

- 1、向上沟通的积极性自测
- 2、向上沟通的原则和形式
- 3、如何向上请示汇报与传递信息
- 4、如何与上司“趣味相投”
  - 怎样协助上司度过难关
- 5、对方发脾气的背后
- 6、与上司冲突的沟通技巧

主要案例索引：

- 诸葛亮的个人品牌建设
- 美国通用电气的员工激励与约束
- “自报家丑”的妙用

#### 四、赢得下属，才能赢得业绩

- 1、向下沟通能力自测
- 2、向下沟通的形式
- 3、如何有效下达命令
- 4、如何化解员工抱怨
- 5、找到问题的真正症结
- 6、赞美与批评下属的艺术
- 7、帮助下属达成目标
- 8、服务是我们的本本份

主要案例索引：

- 某总行副行长的个人修炼术
- 沙丁鱼和“鲶鱼效应”

#### 五、跨部门沟通的高效策略

- 1、竞争还是共赢？
- 2、如何赢得跨部门同事的配合
- 3、如何化解跨部门间的矛盾
- 4、换位思考，矛盾双方的心态对比
- 5、如何进行高效的跨部门沟通会议
- 6、建立跨部门沟通渠道的7个高效技能
- 7、沟通中谈判的有效模式和方法
- 8、高绩效团队的巨大作用

主要案例索引：

- 杜邦公司组织机构的改革
- 美国施乐公司的“抱团打天下”
- 空难事件后波音公司的员工激励

结束语：寻找生命里的“真北”！

