

《沟通管理与沟通艺术》

课程目标：

- ✚ 更新服务新理念，修炼服务好内功；
- ✚ 掌握客户心理，提供精服务的方法；
- ✚ 掌握沟通技巧，学会巧服务的方法；
- ✚ 掌握三服务，提高客户满意新方法；

课程特色：

- ✚ 紧密结合工作实际，结合实际案例进行技巧讲解。
- ✚ 技巧学习以实战练习为主，高效实现培训技能转化

课程对象：

对沟通技能提升有需求的员工

课程时长：

1-2 天

第一部分：引入课程

- ✓ 沟通的作用
- ✓ 技能与流程
- ✓ 技能的重要性
- ✓ 流程的重要意义

第二部分：跨部门沟通技巧训练

- ✓ 高效沟通管道

- ✓ 亲和力的建立
- ✓ 避免冲突的表达方式
- ✓ 避免冲突的表达方式
- ✓ 常见三种人格沟通模式
- ✓ 团队中常见三种人格模式分析
- ✓ 求同/求异取向
- ✓ 判断同事属于那种类型
- ✓ 自我判定 VS 外界判定
- ✓ 判断同事属于那种类型
- ✓ 一般/特定取向
- ✓ 判断同事属于那种类型
- ✓ 有效提升认同感训练

第三部分：跨部门沟通基础

- ✓ 三个沟通原则
- ✓ 平衡原则
- ✓ 背景原则
- ✓ 交流原则

第四部分：跨部门沟通的三个方向

(壹) 向上沟通

- ✓ 了解上司对自己工作的要求
- ✓ 信息理解漏斗图
- ✓ 如何像上司汇报工作
- ✓ 君子畏因、小人畏果
- ✓ 处理问题原则
- ✓ 五种主动层次的员工
- ✓ 主动的计划
- ✓ 主动的建议
- ✓ 团队问题反馈，共同制定解决方案
- ✓ 如何提升
- ✓ 重点措施
- ✓ 把握关键环节
- ✓ 具体实施

(貳) 向下沟通

- ✓ 信息理解漏斗图

- ✓ 如何给建议
- ✓ 业务信息传递（信息预处理）
- ✓ 没有帮助员工养成习惯
- ✓ 讨论工作要求（制定工作计划）
- ✓ 工作计划与目标
- ✓ 行为和判断
- ✓ 练习
- ✓ 提供反馈/辅导（提高员工绩效）
- ✓ 正面反馈
- ✓ 建设性反馈

（参） 平行沟通

- ✓ 部门之间常见信息沟通和协作误区
- ✓ 以终为始
- ✓ 双赢思维
- ✓ 解决问题的有效思路—流程

