

# 高效沟通管理

杨辉 2 天

## 课程背景

人类与动物不同最显著的一个特点，是人类具有语言沟通的能力，人类可通过沟通来组织强有力的团队，将很多个体的力量和智慧集中起来形成强有力的组合来解决难题，从而实现个体无永远无法实现的目标。沟通是人类社会进步的基础，是管理团队力量的源泉。

在我们日常工作中的沟通中，因为沟通不到位，使得绩效无法实现，团队和组织进取目标失败，更有甚者，直接导致团队土崩瓦解。

由此可见，沟通在管理中非常重要。

在管理中，同事与同事之间、部门与部门之间、上级与下级之间都需要沟通，有效的沟通是管理工作持续不断改进的基础。因此，作为各级管理人员都要重视沟通交流工作，主动做好沟通交流工作，为组织的快速发展打下良好的管理基础。

沟通是每个管理人员的分内之事。管理者要想成功，就必须学会有效的沟通。

本课程帮助学员如何有效沟通与高效执行的艺术，理论与实践紧密结合，极大地提高了课程的实用性和可操作性。帮助学员在管理实践中，将有效沟通与高效执行紧密结合，配合发挥各自的功效，就能够对组织和企业进行更科学、更高效的管理和领导，从而成为出色的管理者和卓越的领导者。

## 课程收益

- 1.帮助学员充分认识沟通的价值与意义，懂得高效沟通管理的重要性，增强学员的沟通效率意识
- 2.帮助学员改变思维与行为惯性，掌握高效沟通的方法，提升沟通的整体效率
- 3.帮助学员掌握高效沟通的技巧，掌握会议当中意外情况的应对方法，提升沟通的效率
- 4.帮助学员了解高效沟通管理的方法与工具，掌握沟通的方法技巧，提升学员综合的沟通管理能力

**课程对象：**企业高级管理人员、中层管理人员、基层需要多方沟通的人员

**课程特色：**课堂讲授+案例分析+小组讨论+情景演练，突出实战性与实用性

## 课程大纲

## 第一章 管理工作离不开高效沟通

- 一、没有沟通，就没有管理
- 二、沟通是管理的生命线
- 三、沟通的目的在于疏导
- 四、沟通是管理的基础
- 五、沟通是双向互动的过程
- 六、沟通渠道是关键
- 七、上下级是最重要的沟通环节
- 八、沟通要尊重对方
- 九、沟通要以诚相待
- 十、平等沟通效果好
- 十一、沟通要了解对方的想法
- 十二、注意沟通的细节

【案例分析】失败的沟通

## 第二章 充分理解让沟通更高效

- 一、取得下属的信赖很重要
- 二、用关心赢得爱戴
- 三、以诚恳感动下属
- 四、充分理解下属的立场
- 五、准确记住下属的姓名
- 六、弄清下属不满的原因
- 七、别轻易替换下属
- 八、让下属贯彻自己的想法
- 九、听到坏消息也不生气
- 十、管理好不同性格下属
- 十一、不要和下属走得太近
- 十二、防止员工跳槽

【小组讨论】沟通为什么失败

## 第三章 细心倾听使沟通更高效

- 一、倾听是迈向管理成功的第一步
- 二、倾听是衡量管理水平的标志
- 三、倾听是沟通中的重要一环
- 四、倾听可以帮助管理者思考
- 五、倾听容易获得下属好感
- 六、倾听可以更好决策
- 七、少说多听，让沟通更顺利
- 八、悉心倾听要有耐心
- 九、多给别人说话机会
- 十、多听才易掌握主动
- 十一、充分听取下属意见
- 十二、耐心听下属抱怨
- 十三、授权离不开倾听
- 十四、在倾听中适当插话

#### **第四章 说服技巧让沟通更高效**

- 一、恰到好处地运用说服技巧
- 二、面对面交流让沟通更顺畅
- 三、让员工把不满说出来
- 四、用别人听得懂的语言进行沟通
- 五、批评下属的说话艺术
- 六、抓住下属的心理沟通
- 七、掌握私下谈话的技巧
- 八、让闲谈充满感染力
- 九、幽默可以活跃沟通气氛
- 十、模糊语言的玄机
- 十一、打开闷葫芦的方法
- 十二、与上司的沟通技巧
- 十三、与同级的沟通技巧

#### **第五章 管理者影响力使沟通高效**

- 一、避免非原则性的争论
- 二、多一些宽恕
- 三、别伤害他人自尊
- 四、保持人际距离很重要
- 五、管好自己的嘴
- 六、不要随便打断别人说话
- 七、学会运用肢体语言
- 八、别让自己的话被对方误解
- 九、巧妙暗示，善意提醒
- 十、让他当你是自己人

## **第六章 消除矛盾分歧让沟通更高效**

- 一、有效沟通可以化解矛盾
- 二、有效沟通是和谐团队的润滑剂
- 三、解决下属矛盾的操作步骤
- 四、减少沟通失误
- 五、妥善处理帮派关系
- 六、多为下属分担责任
- 七、化解与员工的矛盾
- 八、对员工的话要有所反应
- 九、将矛盾化解于无形
- 十、把冲突转化为积极的能量
- 十一、变反对者为支持者
- 十二、正确对待下属的小报告
- 十三、遏制员工之间的恶性竞争
- 十四、正面和反面的意见都要听

## **第七章 激励有方的高效沟通**

- 一、以激情带动下属
- 二、增强下属的荣誉感
- 三、运用责任激励下属

- 四、给予下属成就感
- 五、多给下属鼓掌喝彩
- 六、增强下属自信
- 七、带给下属充沛活力
- 八、以多种方式激励下属
- 九、善用表扬激励下属
- 十、用赞美激励下属
- 十一、满足下属被认可的需求
- 十二、给下属做出表率
- 十三、对有功劳的下属不吝啬
- 十四、给下属的工作添加新鲜感

## **第八章 高效沟通：巧妙的命令**

- 一、以坚决的语气下达命令
- 二、命令要易于理解
- 三、下属需要明确的命令
- 四、让下属适应上司的命令方式
- 五、不能设置多个不同目标
- 六、下达命令时要明确责任
- 七、在下属不受干扰时下达命令
- 八、命令不超出下属职责范围
- 九、激发下属接受和完成任务
- 十、做到以身作则，有令先行
- 十一、相信下属，他才会有信心
- 十二、信任下属，让他挑起重担
- 十三、给下属独立的执行空间
- 十四、适度帮助下属完成任务
- 十五、让下属主动执行
- 十六、了解下属的抗拒情绪
- 十七、追踪检查下属的执行情况
- 十八、灵活监督下属执行