

《高效管理沟通》

2天

背景介绍

在信息年代的今天，管理者比任何时候都需要在组织内部和外部更好的进行信息交流和管理沟通。如何确保渠道畅通？怎样使各种管理信息和决策在传递过程中不走样？这些都是各层管理者面临的共同问题。正是因为沟通如此普遍和频繁，我们通常将沟通视为理所当然，但看似简单的沟通，却不时在我们不经意的时候给我们的管理工作带来不少的烦恼和教训：

- 销售业绩下滑，会议上销售和营销部门为谁该负责二争的面红耳赤；
- 新产品开发周期过长，是因为研发部门和产生部门沟通不力；
- 新产品需要实验 5 次以上才能获准技术部门的正式批准投产；
- 研发项目的骨干离职，因为他常常不能很好的处理与部下和其他同事的关系。

约翰·奈斯比特：“未来竞争将是管理的竞争，竞争的焦点在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通之上。”

松下幸之助：“伟大的事业需要一颗真诚的心与人沟通。”

乔丹与皮蓬：“我们两个人在场上的沟通相当重要，我们相互从对方眼神、手势、表情中获取对方的意图，于是我们传、切、突破、得分；但是，如果我们失去彼此间的沟通，那么公牛的末日来临了。”

Henry Mintzberg (亨利·明兹伯格)：“管理者的工作就是与语言和书面的接触。管理者必须熟练掌握沟通的技巧。

美国著名学府**普林斯顿大学**对 10000 份人事档案进行分析，结果发现：“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的 25%，其余 75% 决定于良好的人际沟通。

哈佛大学就业指导小组一份调查结果显示，在 500 名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。

中国有句俗语：“三个臭皮匠，顶过一个诸葛亮”

管理沟通到底有什么意义？管理沟通到底包括哪些要素？管理者到底以怎样的身份、角色和心态参与管理沟通呢？有效管理沟通的策略又是什么呢？

沟通在当今激烈竞争的年代里，显得越来越重要。它决定着你的事业是否可以成功或者更加成功，意味着你的工作是否可以顺利开展，你的目标可以完成。因此，充分掌握沟通技巧，无论对工作、事业还是你的生活和家庭都有着重要的意思。

学习目标

正确理解沟通的目标、目的和原则

了解沟通的过程模型和基本要素

认识沟通的障碍

掌握提高管理沟通的效果和策略

通过掌握沟通技巧，达成与客户、同事良好的合作关系

系统学习如何与外部客户、内部同事之间的沟通方法和技巧

运用管理沟通的原理，更好地做好现有的工作，走向更加成功

主要提纲

第一章 管理沟通

管理沟通现状诊断测试

管理沟通小组活动及引出的讨论

管理沟通的定义

管理职能与沟通的关系

管理角色与沟通

管理沟通的作用、内容和类型

影响管理沟通的重要因素

有效管理沟通的 7C 原则

第二章 组织沟通

纵向、横向沟通

纵向、横向沟通的定义和范围

纵向、横向沟通及表现形式

纵向、横向管理沟通的作用

横向沟通的障碍

纵向、横向沟通的策略常见沟通现状及诊断

管理沟通的常用策略

第三章 管理会议沟通

为什么要开会？

会议的目标和目的

会议的组织

管理者在会议中的角色

影响高效会议的因素
高效会议的重点注意事项
有效会议的策略

第四章 人际沟通

高效沟通的步骤
沟通的内在及外在障碍
内部和外界环境因素的影响
理性和感性的分析
影响沟通的内部和外部的的重要因素
表达方式
情绪的影响
语言表达的障碍
非语言信号的影响

第五章 有效的沟通技巧

介绍冰山的原理
怎样避免定式思维、想当然或以自我为中心的现象
如何有效地搜集信息，掌握全部情况
学习 ALL 的原理
掌握提问的技巧（开放式询问、限制性询问）
介绍如何使用漏斗技巧，使双方意见达成统一
表达的技巧
充分考虑到沟通中的感性因素

第六章 聆听的技巧

聆听的意义
聆听的障碍
如何增强有效聆听的能力
聆听的技巧（如何专注、怎样跟随、如何反应）
鼓励他人说话以获取所需要信息的窍门
如何养成良好地聆听习惯
有效聆听的重要因素
观察的价值
身体语言的重要性
学习和掌握说服他人的技巧

第七章 口头表达与演讲技巧

演讲的定义和种类

演讲的准备

演讲的结构

口头表达六忌讳

模拟练习

案例分析

第八章 冲突处理

冲突的表现形式

冲突的类型

产生冲突的原因

冲突的过程

人际冲突处理

冲突中的沟通策略

第九章 与客户和同事建立双赢的合作关系

如何协调外部客户和内部部门内各单位的工作

分享资源、达成双赢的重要性

如何避免以自我为中心，目标上发生的冲突和资源的浪费

树立客户的服务意识，建立良好的风气以便得到客户的理解和同事的支持

如何保持建设性的关系

第十章 团队沟通

团队沟通的重要意义

高效团队沟通的要素

团队决策的类型和模式

团队的有效沟通策略