

高效管理沟通

主讲：刘晨波

【课程背景】

伴随着全球经济一体化和科技的快速发展以及我国产业结构的调整，使企业生产（经营）日趋复杂，社会环境变幻莫测，企业与环境之间的联系愈加紧密，管理所涉及到的因素日益增多、日趋复杂，企业将面临越来越激烈的竞争。对企业管理的水平提出了更高的要求和挑战。

管理沟通是企业组织的生命线。企业管理职能发挥的过程中贯穿的一条主线就是沟通。管理的过程，就是沟通的过程。著名组织管理学家巴纳德认为“沟通是把一个组织中的成员联系在一起，以实现共同目标的重要手段”，经营之神松下幸之助说过“企业管理的过去是沟通，现在是沟通，将来还是沟通”。如果说企业是个有生命的机体，那么沟通则是机体内的血管，通过信息传递和情感交流来给组织系统提供养分，实现机体的良性成长。创造出好的产品和服务来满足客户，从而为企业和社会创造价值和财富。高效的管理沟通在以人为本的现代企业管理中便起到核心、实质和灵魂的作用。一个企业沟通环境的建设和高层管理者的沟通水准，在一定程度上决定了企业经营的成败。

【课程收益】

- ◆ 认知高效管理沟通在企业管理中的核心主导作用
 - ◆ 重点把握自身存在的沟通问题，找到解决之道
 - ◆ 了解人际沟通性格理论，让沟通更加通畅有效
- ◆ 高效沟通的策略与技巧，提升管理水平
- ◆ 如何与上、下级和跨部门平级之间的高效沟通

◆ 如何让会议成为更有效的沟通场所

【课程大纲】

一、开篇导语：

- 1、关于学习的思考
- 2、学习的态度——谦卑
- 3、学习的目的——改变
- 4、改变的内在障碍——心理舒适空间
- 5、改变的外在障碍——缺乏危机意识
- 6、改变从自己开始：遵循“信念—行为—结果”法则

二、沟通概述：

- 1、何谓沟通及沟通的意义
- 2、两个关键：气氛、情绪
- 3、沟通的三个要素
- 4、何谓管理沟通
- 5、管理沟通的四大特点
- 6、管理沟通在百年企业管理演进中的重要作用

三、企业管理越来越需要沟通

- 1、沟通的本质与步骤
 - 1)、沟通是对方接收到的信息
 - 2)、有效沟通的步骤
 - 3)、管理沟通的核心
- 2、管理沟通的要素
 - 1)、影响沟通有效性的3个障碍
 - 2)、沟通的表达要素
 - 3)、管理沟通的表达要素
- 3、有效沟通的3大工具
 - 1)、管理沟通的三大步骤

- 2)、管理沟通的五步模型
- 3)、情景沟通

四、高效管理沟通的前提——把握人心

- 1、高效管理沟通中的人性认知
 - 1)、四种主要的性格解析
 - 2)、不同性格的沟通策略
- 2、高效管理沟通中的情绪管理
 - 1)、影响沟通的三大人性
 - 2)、三大人性在管理沟通中的应用
- 3、高效管理沟通中的使命感体现
 - 1)、人的三种情绪
 - 2)、三种情绪在沟通中的应用
- 4、高效管理沟通中的倾听与发问
 - 1)、管理沟通中倾听的四个步骤
 - 2)、管理沟通中倾听的四大技巧
 - 3)、管理沟通中发问的作用
 - 4)、管理沟通中发问的时机

五、全方位的有效沟通

- 1、如何与上级沟通
 - 1)、与上级沟通的四个原则
 - 2)、如何有效的接受任务
 - 3)、请示、汇报工作的关键步骤
 - 4)、如何对待上级的批评
- 2、如何与平级沟通
 - 1)、与平级沟通的四个原则
 - 2)、平级沟通可能遇到的障碍
 - 3)、与平级沟通的心态把握
 - 4)、与平级沟通的情境营造

3、如何与下级沟通

- 1)、与下级沟通的原则
- 2)、如何有效的批评
- 3)、如何化解与下级的矛盾
- 4)、启迪下级的思考，激发内心的动力

六、高效管理沟通中的公众表达——演讲

- 1、企业家必备的能力——公众表达
- 2、公众表达的关键——心理突破
- 3、公众表达的内功——有意识的积累和训练
- 4、公众表达的作用——企业家精神的张扬

七、高效管理沟通的终极秘诀

- 1、口乃心之门户——管理者的正心修身
- 2、高效管理沟通能力是高层管理者的核心能力
- 3、职业品牌的无形广告
- 4、一生追求——提升无止境