

高效沟通技巧与方法

课程背景：

沟通，似乎大家都知道，但事实上，在日常工作、生活中，很多人并不能做到很好地沟通、高效地沟通。在职场当中，需要学习和具备的工作技能有很多，但有一项技能是人人都必须要掌握的，那就是沟通技能。任务的委派，指令的下达，异议的处理，工作的协调需要沟通；请示工作，汇报工作，接受指令等也需要进行沟通。可以说，工作中的每一件事情的完成都需要通过沟通来完成，沟通无处不在。

但很多人在沟通技巧和方法上还很欠缺，不能做到有效沟通，高效沟通。工作中经常会出现：自己认为已经把话说得很明白，但别人还是不理解；自己说的话经常被别人误解；同事之间相处不和谐；做了很多工作，但都不符合领导的要求；不招同事喜欢，不招领导待见；一个人独来独往，没有知心朋友等等，这些问题都是由于自己的沟通能力欠缺所导致的。好马出在腿上，好汉出在嘴上，可见沟通能对每个人的职业生涯发展至关重要。

良好的沟通也是企业正常运行的基础，不良沟通直接导致企业沟通成本增加，工作效率低下，目标无法达成。组织内部的沟通是否顺畅，也成为能否激发组织智慧和活力的关键因素，更直接关乎组织未来的发展。

因此，掌握一套高效的沟通方法和技巧，对于个人和企业来说都非常重要！

课程收益：

- 充分认识沟通的重要性，增强主动沟通的意识
- 认清沟通障碍，轻松破解沟通迷局，实现高效沟通
- 掌握沟通方法和技巧，增强人际关系
- 降低组织沟通成本，提高组织运行效率
- 促进团队内部和谐，提升团队凝聚力
- 掌握不同类型人的沟通特点，扫除沟通盲点，达到高效沟通

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：优秀骨干员工、中层管理者

课程方式：理论讲解、案例研讨、互动游戏、角色扮演、小组PK等

课程大纲

第一讲：沟通的基本概念

一、沟通的重要性

二、沟通的过程



三、沟通的3大要素和技巧

1. 第一要素“说”

- 1) 充分准备
- 2) 观点鲜明，逻辑严谨，运用事实和数据
- 3) 真诚，适当幽默，反应机敏
- 4) 注意察言观色

5) 总结要点

2. 第二要素“听”

1) “听”的障碍

- a 存在偏见
- b 缺乏兴趣
- c 想当然假定
- d 情绪化反应

2) “听”的技巧

- a 专心听，不中断
- b 理解对方，不急于评价
- c 同理心倾听
- d 复述话语，确认理解正确

3. 第三要素“问”

1) 开放式和封闭式提问优劣势比较

2) 开放式和封闭式提问的技巧

3) 不利于信息收集的问题

- a 少说为什么
- b 问带有引导性的问题
- c 多重提问

四、有效沟通的五大步骤

- 1. 充分准备
- 2. 确认需求
- 3. 阐述观点
- 4. 处理异议
- 5. 达成共识

互动游戏：画图

案例研讨：海上遇险

实操练习：列举工作中哪些是开放式问题和封闭式问题？

第二讲：突破沟通的障碍的技巧和方法

一、沟通障碍

1. 沟通个人障碍

- 1) 地位的差异
- 2) 认知的偏误
- 3) 过去的经验
- 4) 情绪的影响

2. 沟通的组织障碍

- 1) 信息泛滥
- 2) 时间压力
- 3) 组织氛围
- 4) 信息过滤
- 5) 缺乏反馈

二、克服沟通障碍

- 1. 利用反馈
- 2. 精简语言
- 3. 讲话要有重点

4. 善用比喻
5. 主动倾听

第三讲：提升组织内部高效沟通

一、与上级沟通的技巧

1. 请示工作的原则和方法
2. 汇报工作的原则和方法
3. 接受任务的原则和方法
- 4. 让上司了解你的五个技巧**
 - 1) 主动汇报工作进度
 - 2) 有问必答且很清楚
 - 3) 接受批评，事不过三
 - 4) 接受任务无怨言
 - 5) 善用思考，主动改进

二、与平级沟通的技巧

1. 方式比内容更重要
2. 懂得尊重与分享
3. 平级之间相处的几点忠告

三、与下属高效沟通技巧

1. 下达命令的技巧
2. 赞扬部下的技巧
3. 批评部下的方法

案例研讨：买复印纸的故事

案例研讨：郁闷的老马

第四讲：高效会议沟通

一、会议的类型

1. 传达会议
2. 讨论会议
3. 策略共识会议
4. 创意发散会议
5. 信息联络会议
6. 情绪舒缓会议
7. 仪式型会议

二、会议进行的四阶段

1. 导入议题
2. 引发意见
3. 导出结论
4. 归纳要点

小组研讨：会议进行的流程及内容

第五讲：电话沟通技巧

1. 接听、拨打电话的基本技巧和程序
2. 转接电话的技巧
3. 应对特殊事件的技巧

第六讲：不同性格特质的沟通技巧

一、了解自己的性格特质和沟通特点

1. DISC 性格测试
2. 分析解读自己性格的特质特点

二、因人而异的沟通方法和技巧

1. 知己知彼，分析解读每种性格的特质特点
2. 因人而异的沟通方法和技巧
3. 与不同性格特质的领导的沟通方法和技巧

DISC 性格测试：每个人按要求，填写一份性格测试问卷

小组讨论：分析讨论每种性格特质的特点，找出高效沟通的要点