

得力干将——360度沟通技能提升

课程背景：

“在成为领导前，你的成功同自己的成长有关；在成为领导以后，你的成功都同别人的成长有关”。杰克·韦尔奇的这句话说明企业的经营和发展只有优秀的领导是不够的，还需要培养、建设优秀的、高绩效的团队力量才能成就企业的经营目标。良好的沟通能力是加强企业管理，形成良好团队精神的有力保障。本课程按照沟通的不同方向：对上、对下、平行，详细讲解 360 度全方位沟通，结合案例，精心设计体验式项目，助力学员打开沟通困局，成为上司的得力干将，提升团队沟通协作效能。

课程收益：

- 掌握高效沟通技巧和人际关系处理技巧，提升协调能力；
- 掌握与上司的高效沟通，为上司分忧，成为上司的左膀右臂和参谋助手；
- 掌握与同事和谐“沟通”之道，为完成工作任务营造良好的人际关系；
- 掌握管理下属的方法技巧，激励员工，凝聚人心，提升工作效率和绩效；
- 掌握强化团队技巧，增强团队成员协作配合效率、实现共同的团队目标。

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：行政文秘、中基层骨干、新员工

课程方式：理论讲解+案例分析+实操演练+分组讨论+体验式培训

课程大纲

第一讲：高效沟通的基本认知

一、高效沟通需具备的基本四大要素

二、阻碍高效沟通的三大问题

1. 词不达意
2. 重复啰嗦
3. 条理不清

三、高效表达的三大特性

1. 准确性
2. 概括性
3. 条理性

演练：看图说话

第二讲：对上沟通——成为上司满意的员工

一、应对上司批评的 3 步法

二、读懂上司的 4 大要诀

演练：看图识领导

三、获得上司信任的 5 个关键

- 关键一：“恭”无不克
- 关键二：“能”者多劳
- 关键三：“术”有专攻
- 关键四：“忠”贞不二
- 关键五：“沟”通第一

四、让上司“放心”的“5 位法”

1. 定位：定位告诉你该做什么，不该做什么
2. 到位：把工作做到上司满意或者超出他的预期
3. 补位：哪里需要你，你就在哪里
4. 站位：你站在哪儿，就站好那班岗
5. 换位：学会站在他人的角度思考问题

五、与上司合作共赢的5大原则

1. 敬业原则：你是否还能做得更好？
2. 服从原则：上司的信任从你服从的那一刻开始
3. 请示原则：任何时候都不要剥夺上司决策的权力
4. 互赖原则：优势互补实现1+1>2
5. 功劳原则：通过5种剖析认识职场中的功劳

六、与不同领导相处的艺术

1. 与上级的上级相处的艺术——力求简洁
2. 与其他部门上级相处的艺术——把握尺度
3. 与年纪轻的上级相处的艺术——尊重为本
4. 与新上级相处的艺术——多多支持
5. 与女上级相处的艺术——关注细节

案例：下属小杨该不该贴明星照

第三讲：平行沟通——工作中左右逢源的秘诀

一、自我沟通——先了解自己，再沟通他人

1. 认识自己——走好自我沟通是第一步
2. 定位自己——明确沟通中扮演的角色
3. 接纳自己——拥抱自我方能沟通他人

案例：心理美容师的治疗

4. 反省自己——沟通中的问题多在自身
5. 快乐自己——沟通不是单纯取悦别人

二、摆正心态——沟通从“心”开始

1. 诚信心态——建立信任的沟通平台
2. 尊重心态——尊重身边的每一个人
3. 宽容心态——体谅对方的心理情绪
4. 合作心态——追求双赢的沟通之果
5. 含蓄心态——沟通最忌讳指手画脚
6. 平衡心态——不要害怕别人比你强

三、观察入微——看人入里，欲沟通先看通

1. 相由心生——从表情观察他人
2. 眼会说话——从眼睛洞察他人
3. 言为心声——从语言揣摩他人
4. 观习知性——从习惯看透他人
5. 爱憎有因——从嗜好窥探他人
6. 看衣识人——从衣着认识他人

四、恰当倾听——有效倾听是高效沟通的关键一步

1. 三缄其口——用心倾听胜过夸夸其谈
2. 善于倾听——掌握最动人的沟通语言
3. 积极倾听——体现尊重不敷衍的态度
4. 兼听则明——尝试着倾听不同的声音

5. 学会分析——要听出对方的言外之意

五、赞美之道——良言一句寒冬暖

实操：找出对方三个优点进行赞美

第四讲：对下沟通——强将手下无弱兵

一、正确传达命令

1. 研究命令的正确性
2. 保持命令的一致性
3. 使你的命令具体化
4. 注意命令的可接受性

案例：《亮剑》李云龙下命令

二、善于说服部下

案例：诸葛亮说服周瑜

三、勤于表扬部下

1. 善于发现下属的优点
2. 赞扬的态度要诚恳
3. 赞扬的内容要具体
4. 选择合适的赞扬场合

四、恰当批评部下

1. 批评的黄金法则
2. 批评需有理有据

五、适当处罚下属

1. 何时必须要处罚
2. 处罚注意事项

案例：诸葛亮挥泪斩马谡

第五讲：团队沟通——一滴水融入大海才永不干涸

一、团队的认知

1. 为什么需要团队？
2. $1+1>2$ ？——人多是否力量大

案例：如何战胜“梦之队”

二、树立团队精神

1. 明确目标——选对池塘钓大鱼
2. 坚决执行——只为成功想办法
3. 支持领导——水涨船高提升自我
4. 爱岗敬业——在平凡中追求卓越
5. 勇于担当——责任胜于能力

三、建设团队步骤

一部曲：科学决策

二部曲：合理分工

三部曲：主动补位

四部曲：监督控制

体验式项目：群龙取水

三、加强团队激励

1. 团队激励的作用
3. 团队激励的三大层次

4. 团队激励的三大方法

演练：团队激励演说