

职业化高效沟通技巧

课程背景：

帕特里克·兰西奥尼曾在《团队协作的五大障碍》中提及“企业最根本的竞争优势不是来自资本实力，发展战略，也不是来自于技术，而是来自于团队协作，因为团队协作能力是非常强大且弥足珍贵的。”而我们知道，团队协作的水平是与他的成员采用的沟通方式以及具备的沟通水平息息相关的。

职业化高效沟通培训会系统化的对组织成员进行沟通技巧的培训与训练，从知识、技能和态度三个维度全面提升成员的沟通水平，提高工作效率，进而提升组织绩效。

课程收益：

- 重新梳理和强化职业化高效沟通的重要性和标准，进而推动行为转化
- 掌握职业化沟通的方法与技巧，能够排查沟通障碍，提升沟通效果
- 掌握向上、向下和平行沟通的策略与重点，提升工作效率
- 通过丰富的职场真实案例以及情景化训练深化认知理解，强化技能掌握

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：全体员工

课程方式：讲授法+案例分析+互动体验+故事分享+角色演练

课程大纲

第一讲：职业化高效沟通概述

一、高效沟通的重要性

世界上 70% 的问题都是沟通产生的

二、高效沟通的重要认知

1. 沟通的定义

2. 沟通的三要素

1) 明确的目标

2) 达成共同的协议

3) 沟通信息、思想和感情

3. 沟通的两种方式

1) 语言沟通

2) 非语言

自检：两种方式的运用

案例分析：微信沟通到底是提高还是降低了工作效率？

4. 沟通的双向性

自检：“我”在工作沟通常用哪种方式

三、沟通的三个行为

三个重要行为：说、听、问

案例：无领导小组讨论

自检：会议沟通中，“我”的沟通行为如何合理分配比例？

四、沟通失败的常见原因

1. 缺乏信息或知识

2. 没有说明重要性

3. 只注重了表达，没有注重倾听

4. 没有完全理解对方的话，以致问询不当
5. 时间不够

.....

案例：没有理解他人需求的招聘负责人

案例：“恐怖”的电话沟通

互动：我们可以改进的地方

四、沟通三原则

1. 谈论行为不谈论个性
2. 明确沟通
3. 积极聆听

案例：到底为了什么我们沟通不下去了？

第二讲：职业化沟通技巧

一、信任是沟通的基础

二、完整的沟通过程

1. 信息发送、接受与反馈

三、有效发送信息的技巧

1. 信息发送的技巧
2. 1H4W

案例：一次未完成的谈话

自检表检测

四、关键的沟通技巧——积极聆听

1. 听的定义（耳、心、眼睛、态度）

课堂练习：自测表

2. 聆听的原则
3. 有效聆听四步骤
4. 聆听的五个层次

案例：他到底在表达什么

五、有效反馈技巧

1. 信息反馈

课堂练习：有效反馈自测表

2. 反馈的类型

- 1) 正面反馈
- 2) 建设性反馈
- 3) 三个注意情况

六、沟通的五种态度

1. 强迫性
2. 回避
3. 迁就
4. 折中
5. 合作

视频：看看“他”用了几种

七、沟通视窗理论及运用技巧

1. 信息四区间
2. 运用技巧

课堂练习：自我分析表

第三讲：职业化沟通的基本步骤

一、事前准备

1. 设定目标
2. 制定计划
3. 预测问题

二、确认需求

1. 积极聆听
2. 有效提问
3. 及时确认

三、阐述观点

1. 介绍 FAB 原则

案例：我为什么要推荐这个产品

四、异议处理

五、达成协议

1. 感谢
2. 赞美
3. 庆祝

六、共同实施

确定一个共同的行动方案

案例：销售流程举例

案例：跨部门合作举例

第四讲：人际风格沟通技巧

一、人际风格四类分类

课堂练习：自测表

二、各类型人际风格特征与沟通技巧

1. 分析型的特征与沟通技巧
2. 支配型的特征与沟通技巧
3. 表达型的特征与沟通技巧
4. 和蔼型的特征与沟通技巧

第五讲：重要的三个级别的沟通

一、怎么与下属沟通

1. 下达命令的技巧

- 1) 正确转达命令意图

互动：举例自测

- 2) 如何使下属积极接受命令

视频：到底是谁的问题

2. 赞扬部下的技巧

课堂练习：自测表

- 1) 赞美的 4 个技巧

3. 批评部下的技巧

- 1) 5 个技巧

课堂练习：自测表

二、怎样与领导沟通

1. 如何向领导请示汇报的程序和要点

1) 向领导请示汇报程序

练习：我如何改善自己的汇报流程

2. 与各种领导打交道的技巧

1) 三个基本态度

2) 四种不同类型的沟通方式

练习：我的改善方式

3. 说服领导的技巧

1) 6个技巧

案例：你会同意哪个人的方案

课堂练习：自测表

三、怎样平行沟通

1. 如何创造良好的沟通环境

1) 得到领导的支持和认同

2) “功夫”在诗外

2. 平行沟通的5个要点

1) 互相尊重

2) 就事论事

3) 争议不可怕，可怕的是我们处理的方式

4) 必要时，请领导帮忙

5) 进度汇报

案例：我怎么就失败了

第六讲：职业化电话沟通技巧

一、接听拨打电话的基本技巧

课堂练习：自测表

1. 六个注意

案例：“恐怖”的电话

案例：“起航”还是“启航”

2. 接听拨打电话的程序

3. 转达电话的技巧

1) 关键信息的确认

2) 慎重选择理由

案例分析：请转告他开会

4. 应对特殊事件的技巧

二、职业化会议沟通技巧

1. 会议的安排

课堂练习：自测表

注意事项与工具表

2. 会议的主持

1) 会议主持常用4个开始技巧

3. 圆满的结束会议

1) 会议结束的5个注意事项

课程回顾与总结：

1. 分享与总结
2. 行动计划