

从心开始—团队高效沟通与执行

课程背景：

我们想表达的是 100%，与团队成员沟通的时候却只能讲出 80%，因为场所干扰、分神等各种原因，对方听到的最多只是 60%，能听懂的部分只有 40%，真到执行时就只剩下 20%了。好的沟通是成功的一半，好的理解，才会有好的执行。但事实是，自己和下属们沟通后的指令，常常被下属们肢解得支离破碎，没有按要求得到应有的执行，有的甚至是直接把执行之车开到了不同方向的岔道。

企业沟通决定执行，执行决定战略，战略决定市场，市场决定成败。团队当中，导致沟通不畅的原因可能有很多，在执行上客观问题如经费、天气、创意、人力等都很好解决，最难解决的永远是团队中人的嘴与心。为什么两个人的沟通总是不在一个频道上？为什么团队总是内耗，执行力差、一盘散沙呢？有时候可能不是员工能力不行，也不是事情难度大，很有可能是长期沟通不畅导致的团队凝聚力、执行力差。本课程旨在引导学员走出管理执行黑洞，创造多赢沟通效果，全方位打造高效团队，为企业增加收益。

课程收益：

- 了解——高绩效团队的要素与有效沟通的关系
- 认识——团队执行不力的病因所在
- 学习——团队高效沟通的四大原则
- 掌握——团队冲突管理的五大技巧
- 提高——与团队成员建立良好的人际关系，以利工作协作和创造绩效
- 学会——与上级、同事有效沟通的实战技巧

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：全体人员

课程特点：

1. 课程具有极强的实用性，带领学员现场实践操作，真正学会企业管理问题高效解决方法，30%的理论+40%的方法+30%的实例
2. 培训课程提倡以人为本、感悟为宗、实操为要、效果为王
3. 体验式培训：互动性强、幽默、生动、亲切
4. 专业的背景、前瞻的理念、独到的观点、丰富的实践经验构成独特课程体验

课程大纲

开场部分：团队组建

1. 创建公司（所有学员分组）
所有团队组建（创建虚拟公司）
选出领导班子（董事长、部经理等）
2. 团队风采
宣讲公司理念、公司愿景（董事长带领公司成员）
团队士气展示

第一章：团队沟通——做正确事

一、高效团队的要素

1. 优秀团队的七大特征
2. 团队管理的两个 70%

互动练习：高效团队与低绩效团队的特征表现

二、沟通的基本概念（原理、知识、思想和障碍）

开场讨论：四大名著带来的团队沟通启示？

1. 沟通原理图解读

- 1) 编码与解码
- 2) 环境与反馈

2. 团队沟通的知识学习

- 1) 人际沟通与团队沟通的定义
- 2) 团队沟通的目的
- 3) 团队沟通的五种类型
- 4) 团队沟通的四大原则

3. 团队中沟通的障碍

- 1) 七大个体障碍解析
- 2) 四大组织障碍解析

三、团队沟通的技巧

沟通练习：一个人看图描述，其他人员听其描述来画图

1. 高效沟通的两个法则

- 1) 乔哈里窗——避免盲区
- 2) 信息漏斗——避免衰减

2. 基于教练技术的四个沟通技能

- 1) 倾听技能
- 2) 发问技能
- 3) 区分技能
- 4) 回应技能

案例讨论：小刘不想加班

四、高效沟通的六步骤

1. 步骤一事前准备
2. 步骤二确认需求
3. 步骤三阐述观点
4. 步骤四处理异议
5. 步骤五达成协议
6. 步骤六共同实施

案例学习：A 该如何做？

五、不同情景下的沟通的技巧

1. 批评员工五步法
2. 赞美部属的十全法
3. 职场回应的八个黄金句型
4. 解决团队冲突的五个策略
- 1) 竞争

- 2) 妥协
- 3) 迁就
- 4) 回避
- 5) 合作

工具练习：案例解析

5. 七个与下属沟通的技巧
6. 七个与同事沟通的技巧
7. 七个与上司沟通的技巧

第二章：团队执行——事做正确

一、商业人格——执行力

1. 什么是执行、执行力、团队执行力
2. 团队执行力缺失分析
3. 商业人格的三大障碍
4. 获得商业人格五个转变

二、结果与任务

1. 员工的困惑和企业的苦恼
2. 什么是任务，什么是结果
3. 检验结果的三大原则
4. 达成结果的三个方法
5. 执行人才的三大标准
6. 九段执行力员工

案例学习：买火车票的故事

三、提高个人执行力的三步骤

第一步：定下目标

- 1) 目标必须 S-M-A-R-T
- 2) 目标具象化 Visualize
- 3) 认清“首要任务”
- 4) 任务优化四分图

第二步：开始行动

- 1) 列清单 Checklists
- 2) 马上开始做 DoItNow
- 3) 先吞下青蛙！EattheFrog
- 4) 反向计划你的任务 BackwardsPlanning

第三步：时间管理

- 1) 有限时间限定 TimeBoxing
- 2) 二八原则

案例学习：领导型秘书

四、4R—打造团队执行力

1. 团队执行力缺失表现
2. 好的制度会提高团队执行力
3. R1：结果定义——心中有结果，执行有效果！
4. R2：一对一责任——千金重担众人挑，人人头上有指标！
5. R3：过程检查——人们不会做你希望的、只会做你检查的

6. R4 : 即时激励

案例学习 : 九个执行力故事

课程答疑

课程回顾