

“管理者沟通技巧”课程大纲

- 据统计，管理人员至少 80% 以上的时间都用于沟通了，可见沟通在管理中的份量有多重；同时也有数据表明，至少 80% 的管理人员存在沟通方面的问题，可见每一个管理人员都非常有必要掌握沟通管理的方法和技巧……
- 企业中的所有管理问题有 70% 是因为沟通不良产生，若企业出现问题分析原因时，听到的最多的是：“没有沟通好”或“缺乏沟通”；在企业中如果离开沟通寸步难行。在企业内部，越来越强调团队合作精神，有效的沟通与协作成为成功的关键；企业对外的一切联系，也需要掌握谈判与合作等沟通技巧；对个人而言，沟通能力已成为个人成功的必要条件！一个人成功的因素 75 % 靠沟通，25 % 靠天才和能力。企业中的每个管理人员，是上传下达的桥梁，扮演着承上启下的重要角色，管理人员只有建立良好的管理沟通意识，运用沟通艺术，讲究领导艺术，才能取得事半功倍的效果。

第一部分：沟通中存在的基本障碍

游戏：折纸

- 1、地位的差异
- 2、信息来源的真实性
- 3、认知的偏误
- 4、过去经验的影响
- 5、个人情绪的影响

第二部分：企业内部沟通常见问题分析

游戏：与皇帝沟通

- 1、上级对下级沟通中存在的障碍
 - ①认为自己永远是对的，不善于倾听下属的心声，思维定式
 - ②常打断他人的讲话
 - ③忽略过程，只急着看结果
 - ④工作繁忙，精力不集中
 - ⑤过早的评价
- 2、下级对上级沟通中存在的障碍

- ①缺乏及时反馈
- ②一味抱怨
- ③倾听障碍
- ④无法准确领会领导意图
- 3、平级之间沟通存在的障碍
 - ①互相争功、推诿责任
 - ②只顾自己个人利益，认为与自己无关，不分享时间和信息
 - ③固执己见、自以为是
- 4、内部沟通中存在的障碍
 - ①跨部门之间沟通不畅
 - ②权责不清晰
 - ③只顾本人、本部门利益
 - ④沟通渠道不畅

第三部分：内部沟通技巧与方法

- 1、向领导请示汇报的程序和要点
- 2、与各种性格的领导打交道技巧
- 3、说服领导的技巧
- 4、下达命令的技巧
- 5、赞扬部下的技巧
- 6、批评部下的方法
- 7、与同事相处的原则、方式
- 8、与各种性格的人打交道技巧
- 9、跨部门沟通时的原则及注意事项
- 10、高效内部沟通的技巧

游戏：刨根问底

第四部分：内部冲突处理技巧

- 1、分歧——矛盾——冲突产生的原因分析
- 2、不良情绪的调整与控制
- 3、有效解决的方法
- 4、把握解决冲突的基本态度
- 5、建立以信任为本的人际关系
- 6、对事不对人的管理原则
- 7、现场互动、案例分析