

打造企业内部高绩效沟通技巧

一.课程前言

- ▶ 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。

二.课程价值

- ▶ 个人与团队情绪质量（EQ）的提升；
- ▶ “知彼知己”的沟通：通过职场高效沟通的实战模拟，以及学习有效的人格特质分析方法，克服沟通障碍的要素，学会与不同类型的人进行沟通；
- ▶ 建立企业内部“和谐高效”的工作氛围：领导者通过学习情绪管理与运用个性沟通，让团队成员懂得同理心，相互理解，使团队内部的信息交流畅通无阻；去创造更高的团队综效；
- ▶ 建立职场上下左右之圆融互动，提升工作质量；
- ▶ 流畅沟通管道，促进组织和谐；

三.课程大纲：高效的沟通技巧训练

一、沟通中如何管理你的情绪

- (1) 情绪是什么？
- (2) 什么是 EQ,IQ,AQ?
- (3) 为什么在沟通中要先管理你的情绪？
- (4) 负面情绪的特质；
- (5) 情绪管理八法；

二、EQ 高手的高效沟通技巧

- (1) 聆听技巧(听出弦外之音)；
- (2) 同理心技巧(星星知我心)；
- (3) 赞美技巧(人际香水)；
- (4) 询问与澄清技巧(拨云见日)；
- (5) 情境沟通（因人因时因地制宜）；

三、部门的纵向（向上）沟通——怎样与上司沟通

- (1) 怎样对上司说“不”；
- (2) 大多数上司喜欢沟通能力强的人的原因；
- (3) 部门间的纵向（向上）沟通要点；

四、部门之间的横向沟通——怎样与同事相处

- (1) 同事之间要惜缘。
- (2) 同事之间要感恩。
- (3) 同事之间要换位思考。
- (4) 同事之间要互相尊重。
- (5) 同事之间要多三多。
- (6) 同事间横向沟通要点；

五、部门的纵向（向下）沟通——怎样与下属沟通

- (1) 应站在下属的立场去思考；
- (2) 应看到下属的长处，特别是比自己强的部分；
- (3) 应尊重下属，相信他们有朝一日会超过自己；
- (4) 部门的纵向（向下）沟通要点；

六、Q & A 与总结