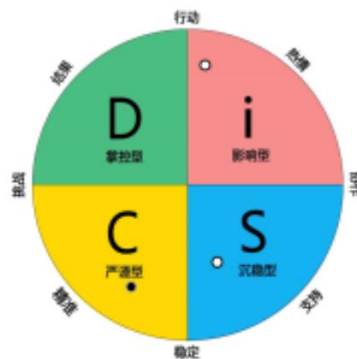


## 中层管理者能力提升培训首选课程 《赢在沟通：因人而异的高绩效沟通》

### 【课程对象】

- ◇ 中层管理者
- ◇ 业务骨干；技术骨干人员



### 【本次课程的收益】

- 收益一： 如何上行沟通提升逻辑性，争取更多的资源；
- 收益二： 如何下行沟通加强辅导和培训，提升自身影响力；
- 收益三： 如何平行沟通得到其他部门支持，做到资源共享；
- 收益四： 如何与不同性格人之间沟通，使团队效能最大化；
- 收益五： 如何与供应商/服务商沟通，达到合作共赢；
- 收益六： 如何让团队具有沟通意识，减少因沟通不畅产生的冲突；
- 收益七： 如何在团队中建立信任关系，保障内部沟通的有效性，降低沟通成本。

### 【本次培训的内容模块】

- 第一模块：影响团队绩效的致命杀手——沟通的六大误区和障碍
- 第二模块：高绩效沟通的三大武器与实战之一——因人而异的上下级沟通
- 第三模块：高绩效沟通的三大武器与实战之二——因人而异的跨部门沟通
- 第四模块：高绩效沟通的三大武器与实战之三——因人而异的服务商沟通
- 第五模块：学以致用——学员实战问题研讨

### 【培训时间及形式】 2-3 天（12-18 小时）

讲授、小组讨论、视频分析；案例分享、练习、启发式、互动式教学等

## 【培训内容大纲】（考虑到课前学员访谈，具体培训内容调整以课前学员手册为准）

### 模块一：影响团队绩效的致命杀手——沟通的六大误区和障碍

误区与障碍一：老死不相往来——不沟通

误区与障碍二：鸡同鸭讲——沟通不对路

误区与障碍三：同频不共振——盲目沟通

误区与障碍四：立场分歧——沟通变争吵

误区与障碍五：妥协不解决——沟通冷战

误区与障碍六：对人不对事——沟通短路



实战问题：将根据实际学员访谈来设计现场问题，具体问题以学员访谈为主

实战工具：DISC 性格特质指数测评, DISC 不同性格人的特征解析

### 模块二：高绩效沟通的三大武器与实战之一——因人而异的上下级沟通

#### 1. 因人而异的上下级沟通的三大常见问题

1.1 上下级由于信任导致的沟通无效

1.2 上下级由于观点导致的沟通打折

1.3 上下级由于风格导致的沟通不畅

#### 2. 因人而异的上下级沟通的技巧方法

2.1 上下级建立工作信任的 4 个方法

2.2 上下级协调观点一致的 3 个技巧

2.3 上下级针对风格差异的 3 个策略

#### 3. 因人而异的上下级沟通的情景演练

3.1 解决问题式沟通的情景演练——下属需要“救火”

3.2 冲突分歧式沟通的情景演练——下属说这事领导处理的不公平

### 3.3 增强信心式沟通的情景演练——下属承担责任的信心不足

实战问题：将根据实际学员访谈来设计现场问题，具体问题以学员访谈为主

实战工具：上下级沟通的“同理心”倾听

## 模块三：高绩效沟通的三大武器与实战之二——因人而异的跨部门沟通

### 1. 因人而异的跨部门沟通的三大常见问题

1.1 跨部门沟通中的立场分歧问题

1.2 跨部门沟通中的意愿不足问题

1.3 跨部门沟通中的利益分配问题

### 2. 因人而异的跨部门沟通的技巧方法

2.1 跨部门沟通解决立场分歧的 3 个技巧

2.2 跨部门沟通解决意愿不足的 3 个策略

2.3 跨部门沟通解决利益分配的 2 个关键

### 3. 因人而异的跨部门沟通的情景演练

3.1 跨部门项目合作中的典型沟通 ——其他部门不配合怎么办

3.2 跨部门业务流程中的典型沟通 ——这事是他们部门的问题

3.3 跨部门事务协作中的典型沟通 ——遇到情商不高的其他部门同事怎么办



实战问题：将根据实际学员访谈来设计现场问题，具体问题以学员访谈为主

实战工具：跨部门沟通中的“双赢”账户法则

## 模块四：高绩效沟通的三大武器与实战之三——因人而异的服务商沟通

### 1. 因人而异的服务商沟通的五大常见问题

- 1.1 重视正式沟通，轻视非正式沟通
- 1.2 有业务交集时沟通，没有业务合作时不沟通
- 1.3 用正式沟通的方式解决非正式沟通
- 1.4 不知道非正式沟通怎么做
- 1.5 把非正式沟通做成“人情化沟通”
2. 因人而异的服务商沟通的技巧方法
  - 2.1 服务商沟通的典型时机
  - 2.2 服务商沟通如何将“公事公办”与“情感沟通”配合应用
  - 2.3 服务商沟通中如何处理原则与关系问题
  - 2.4 服务商沟通中如何解决信任及信心问题
3. 因人而异服务商沟通的情景演练
  - 3.1 跟 D 型服务商沟通——如何管理客户的期望值
  - 3.2 跟 I 型服务商沟通——如何让客户感到你的热情
  - 3.3 跟 S 型服务商沟通——如何给与客户“安全感”；对产品有信心
  - 3.4 跟 C 型服务商沟通——如何有逻辑性地表述，让客户感到你的专业性



实战问题：将根据实际学员访谈来设计现场问题，具体问题以学员访谈为主

实战工具：服务商沟通中的“关键点”策略

## 模块五：学以致用+行动学习

形式 1：学员实战问题研讨与最佳实践分享；

形式 2：提供世界 500 强企业模板，带领学员进行现场演练；

### 形式 3：重点问题分析解析。

本模块将根据企业实际情况做课前深度定制访谈，确定实战问题解决方案。

(本大纲内容仅供客户参考，具体案例及内容将根据客户课前学员访谈或调研问卷做相应调整，具体内容以培训前提供的学员手册为准)



## 【培训效果保障措施】

### 措施一：独有的培训服务流程

- ◇ 课前二周做 3-5 名学员访谈，进一步明确需求；
- ◇ 课前一周完成课程研发，提交学员手册；
- ◇ 课后学员完成《培训后行动计划》与《行动学习项目》
- ◇ 根据需要，提供培训后一对多或一对一辅导

### 措施二：坚守课程开发原则

钮东涛顾问是我公司课程研发团队成员，坚持“定制化专业培训”：

- ◇ 原则一：定制化，而不是标准讲义
- ◇ 原则二：实战化，而不是理论讲解
- ◇ 原则三：系统化，而不是单一模块
- ◇ 原则四：业务化，而不是泛泛而谈

