

## 《高效管理沟通》--课程大纲

### 【课程目标】

1. 认识到沟通在个人生涯和组织中的重要作用
2. 建立和正确理解企业价值观，营造合作氛围
3. 掌握如何与领导、同事建立良好的合作关系，达成良性沟通的效果
4. 系统学习领导者在部门之间、同事之间的沟通方法和技巧
5. 运用先进的沟通管理手段，提高管理的效用
6. 学习和掌握金口才的技巧

### 【课程亮点】

1. 运用数字法则提升学员的基础素质
2. 运用“沟通四大技巧”以全方位的提升沟通能力
3. 典型案例的展现与解析

### 【课程背景】

哈佛大学的研究表明，我们工作中一半以上的错误来自于沟通不畅，或者说不善于说话造成的。人们有一个错觉，认为自己打小就开始说话，即使说过错话，也不至于有如此之大的负面作用。试问，为什么有的人能够被领导赏识？同事关系融洽？下属敬仰？能够事事办得通？而有的人同事关系紧张？下属阳奉阴违？家庭矛盾频发？职业生涯处处碰壁？究其原因，是因为没有在特定的环境中扮演恰当的角色，表现出不恰当的语言和行为。由此可见，人们与自己的沟通、与同事的沟通、与家庭成员的沟通、与商业伙伴的沟通，以及与

社会沟通交流的方式是多么地重要。

只有高效的人际沟通，才能传达组织的愿景和目标；只有高效的人际沟通，才能化解误解和矛盾；只有高效的人际沟通，才能形成统一的思想与合力；只有高效的人际沟通，才能获得一切可以利用的资源。

所以，要提高个人与团队的工作效果，惟有从修炼人际沟通开始，在修炼中不断提升自己的沟通技巧，从而实现个人的人生价值。

### **课程大纲：**

#### **第一讲 高效沟通概述**

- 1.决定业绩的三方面：态度、知识、技巧
- 2.沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一
- 3.高效沟通概述

#### **第二讲 有效沟通技巧**

- 1.完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈
- 2.有效发送信息的技巧
- 3.关键的沟通技巧——积极聆听
- 4.有效反馈技巧

#### **第三讲 有效的肢体语言**

信任是沟通的基础

- 2.有效沟通的五种态度
- 3.有效利用肢体语言
- 4.第一印象：决定性的七秒钟

5.说话语气及音色的运用

6.沟通视窗及运用技巧

#### **第四讲 高效沟通的基本步骤**

1.步骤一事前准备

2.步骤二确认需求

3.步骤三阐述观点——介绍 FAB 原则

4.步骤四处理异议

5.步骤五达成协议

6.步骤六共同实施

#### **第五讲 人际风格沟通技巧**

1.人际风格的四大分类

2.各类型人际风格的特征与沟通技巧

3.分析型人的特征和与其沟通技巧

4.支配型人的特征和与其沟通技巧

5.表达型人的特征和与其沟通技巧

6.和蔼型人的特征和与其沟通技巧

#### **第六讲 电话沟通技巧**

1.接听、拨打电话的基本技巧

2.接听和拨打电话的程序

3.转达电话的技巧

4.应对特殊事件的技巧

#### **第七讲 怎样与领导进行沟通**

- 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

#### **第八讲 怎样与部下进行沟通**

- 1.下达命令的技巧
- 2.赞扬部下的技巧
- 3.批评部下的方法

#### **第九讲 接近客户的技巧**

- 1.如何使用接近语言
- 2.接近客户的技巧
- 3.面对接待员的技巧
- 4.面对秘书的技巧
- 5.会见关键人士的技巧
- 6.获取客户好感的六大法则