

《高效管理沟通实战训练》

主讲：张美娟老师

课程背景

沟通是管理的灵魂与核心！

良好的沟通是企业正常运作的基础，不良的沟通直接导致企业效率低下！

管理干部作为企业的中坚力量，起着承上启下的作用，从辅助上司到安排下属工作、激励下属等，无一不靠沟通，因此掌握有效沟通技巧，能迅速提高个人工作效率及部门管理效率！

本课程通过对最新沟通理论的系统总结并结合中国企业的特点与不同文化背景的综合研究，总结提炼出一套完善、系统、有效的沟通体系，全面解决管理沟通问题。

培训对象

企业中高级管理人员

培训课时

1天，6课时

学员收益

- 从认知沟通，跨部门沟通，对上沟通，会议沟通四个维度深化对“管理沟通”的认知、提升职业管理人的沟通技巧和能力
- 理解沟通的三重境界，掌握高效沟通的三大心法及五项原则
- 了解不同人际风格者的沟通特点 掌握与其沟通的策略
- 通过案例研讨方式掌握破除跨部门沟通中三个障碍的方法
- 了解分歧处理的流程
- 掌握会议沟通中 高效会议的七大法则

- 掌握高效会议五部曲
- 掌握对上沟通的五项技巧

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

- 1.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和程序

2.接听、拨打电话的基本技巧

3.接听和拨打电话的程序

4.转达电话的技巧

5.应对特殊事件的技巧

第七讲：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

第八讲：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

第十讲：会议沟通技巧

- 1.会议的安排
- 2.会议的主持
- 3.成功地开始会议
- 4.会议主持人的沟通技巧
- 5.圆满地结束会议
- 6.灵活地应对会议的困境