



“为客户创造价值，
帮助客户成功”

沟通艺术与管理能力提升

课程收益：

- (1) 深化对“管理沟通”的认识、感悟人际关系的秘诀
- (2) 深入了解与上级、下级、平级之间管理沟通的原则、技巧
- (3) 掌握反馈、下达指令、批评与表扬技巧的实用技巧
- (4) 深入认识不同的沟通风格，提高对他人沟通风格的判断力
- (5) 了解什么是管理，专业人员如何转型为管理人才
- (6) 了解什么是领导力，学会激励和影响他人

课程对象：

企业高管、各部门经理、主管、各级中层管理人员，其它希望培养和增强沟通技巧、解决沟通矛盾的人员。

课程大纲：

通过一个小故事分析有效沟通的原则是什么

一、沟通的实质和原则

- 1、沟通就是传递信息、说明事物
- 2、沟通是为了联络感情
- 3、沟通是为了表达意愿

二、沟通的特性

双向反馈是沟通的基础

不同文化、不同民族、不同方向的沟通模式不同：

美国式的沟通是什么模式？

日本式的沟通是什么模式？

中国式的沟通是什么模式？

与上级领导的沟通是什么模式？

与下属的沟通是什么模式？

沟通的效果比有道理重要

三、沟通的种类及形式

- 1、几种沟通形式的优劣分析
- 2、身体语言的运用技巧
- 3、管理沟通不局限于语言、非语言的沟通具有更重要的作用
- 4、非语言的沟通方式会更直接、更快速、更难以作假

案例分析：几种沟通形式如何应用在不同的环境中

四、沟通的方法

听、说、看、问（面对不同的对象，用不同的方法）

五、沟通的步骤

- 1、事前准备（目标、计划、预测争执、SWOT分析）
- 2、建立关系（以情为先 以理为主）
- 3、把握时机（时间、地点）
- 4、阐述观点
- 5、处理异议

6、达成目标

六、不同沟通风格的管理者分析与应对

每个人都有不同的性格，决定他的行为方式和作事原则

学会了解自己、认识别人的性格，做到知己知人，才能更好的沟通协调

有方向、讲方法与对方沟通协调

分析型人的特征与沟通技巧

支配型人的特征与沟通技巧

表达型人的特征与沟通技巧

和蔼型人的特征与沟通技巧

案例分析：分析曹操、刘备、孙权的个性与沟通技巧

七、专业人才对管理的认知

1、管理的涵义：目的与目标、经营资源、富有成果

2、组织效能：四项原则与管理的基准

3、角色力：期待、职责、义务、责任、角色定位

4、管理者必备意识

5、管理的核心与重点

测试：我的管理水平

八、专业人才的自我管理

目的：自身有热度，才能温暖他人。只有搞好自我管理，才能影响他人，达成

管理目标

1、修身（修炼）第一

2、三心二意

3、习学与反省

4、时间管理

研讨：管理概念认知

九、如何做好业务管理

目的：掌握从计划到控制的业务管理流程，通过下属的高效执行，确保工作目标的达成

1、业务管理的流程

2、目标的设定与分解

3、计划与工作分配

4、有效的指示方法

5、PDCA 与执行水平提高

6、适度控制与自我控制

案例：考核不等于管理

十、专业人员如何领导力提升

目的：掌握根据下属的不同发展层次，来选择自己合适的领导风格，提升领导力

1、卓越领导者的 6P 特质

2、如何建立最佳的权力基础

3、领导者的绩效来源

4、如何对待五种不同的员工

5、诊断下属的发展层次

6、选择你的领导风格

7、弹性运用四种领导风格

8、运用弹性领导风格有效开发下属