

《高品质管理沟通》

课程背景：

沟通能力从来没有像现在这样成为现代职业人士成功的必要条件！一个职业人士成功的因素 75%靠沟通，25%靠天才和能力。沟通力就是影响力。

课程收获：

- 1、 了解沟通原理
- 2、 运用沟通技巧
- 3、 掌握沟通实践（如何与上司、下属、同时、公众沟通）

课程对象：

希望提升沟通能力的职业人士

课程大纲

1、沟通基本概念

什么是沟通

沟通网

沟通的冰山模式

沟通常见的错误观念

沟通的基本步骤

2、有效沟通技巧

沟通的五大理念

沟通的几种心态

沟通方式

体态语言

特别强调：

技巧永远只是冰山之巅，须以雄厚的品德为基础

沟通中最大的问题：

站在自己的角度，用自己的要求和标准衡量别人

3、如何与上司沟通

作为下属的管理干部四项职业准则

要学会“管理上司”

如何“管理上司”

与上司沟通案例研讨

工作中与上司沟通的五种境况

4、如何与下属沟通

上司的角色回归

与下属沟通的五大原则

与下属沟通的七大技巧

与下属沟通案例研讨

工作中与下属沟通的五种境况

5、跨部门沟通

同事常见的沟通现象

一点小事情扯来扯去

一件很重要的事踢来踢去

同事之间沟通案例研讨

为什么不能把对方看成客户的原因分析

同事就是我的内部客户

企业内部供应链

实现跨部门沟通的保障

6、组织外部沟通

外部沟通的重要性

外部沟通的对象