

# 高效沟通与协调

## 【课程学时】

1 天

## 【培训对象】

经理团队、中层领导

## 【课程目标】

通过深入讲解和训练：

- 1) 使学员掌握专业的沟通技能，包括人际沟通技能、管理沟通技能，小组沟通技能和跨部门沟通技能，这是同事之间工作协调的基础；
- 2) 了解人的本性方面的内涵并在此基础上建立个人影响力

## 【授课方式】

讲授 + 现场演练 + 讲师点评 + 案例 + 视频

## 【课程大纲】

### 可能存在的问题

- 作为部门主管，中层领导，是沟通能力重要，还是其它能力重要？
- 一个人最关心的人是谁？
- 在与其他部门产生冲突时，为什么常常认为是其他部门的错？
- 三种思维方式
- 人的本性使然

### 人际管理沟通

- 工作和生活中常见的沟通问题与后果
- 沟通的定义
- 沟通的三要素
- 沟通的双项性
- 常见的单向沟通及后果
- 沟通的两种方式
- 肢体语言沟通的作用与特点
- 信任是沟通的基础

### 管理沟通技巧

- 有效发送信息的五要素。时间，地点，内容，对象，方法

聆听的五种层次  
有效聆听的过程及特点  
反馈的定义  
反馈的特点  
JOHARI 沟通视窗  
四种人的沟通技巧分析

### **工作中沟通的六个步骤**

1. 沟通之前的准备：沟通目标的设定
2. 确认双方的需求和目标：沟通中的提问技巧
3. 沟通中的有效地表达：有效表达的两种方式
4. 如何处理沟通种的异议
5. 达成协议
6. 共同实施

### **工作中不同部门之间的沟通技巧**

不同部门之间沟通的问题  
同事中不良关系产生原因  
防御心理  
不认可心理  
跨部门、跨职能的人员沟通有效的解决之道

### **人际风格沟通技巧**

四种沟通风格  
各型人格的沟通特点

### **作为一名优秀经理对其他部门的运作熟悉吗？**

多了解其他部门的业务运作情况  
怎样才能去真正了解其他部门运转  
企业能做些什么？  
岗位轮换的重要性  
我们的目标

### **跨部门协作的原则**

跨部门协作的特点  
企业发展的新趋势  
跨部门协作基本思路与成功要素  
跨部门协作的原则

### **建立非权力的影响力**

什么是影响力  
非权力影响力  
提供建议  
沟通中的同理心  
同理心技巧  
聆听技巧  
反馈技巧  
运用非语言技巧  
处理冲突技巧  
建设性反对

### **帮助大家获得双赢<sup>2</sup>**

工作中的现象  
协作双赢  
关注个人需求  
最佳协作点是：共同创造满足双方需求的方案  
跨部门人际协作技巧步骤

### **成功召开协调会的步骤**

协调会的目标和方法  
从事实分析到方案形成  
形成部门协调的行动计划