

沟通技巧大纲

培训内容:

第一章 沟通的定义

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

第二章 沟通技巧

1. 有效发送信息的五要素。时间，地点，内容，对象，方法
2. 聆听的五种层次
3. 有效聆听的过程及特点
4. 反馈的定义
5. 反馈的特点
6. JOHARI 沟通视窗
7. 四种人的沟通技巧分析

第三章 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. 达成共识
6. 共同实施

第四章 沟通与人际关系

人际沟通的动机

相互交谈

反馈、倾听、谈吐、争论

水平沟通（同级沟通）

水平沟通为什么难？

水平沟通的三种方式

水平沟通的要点

第五章 工作中上下级的沟通技巧

1. 上下级沟通的过程
2. 上下级沟通的问题
3. 高级管理者在沟通中的目的
4. 中级管理者在沟通中的目的
5. 下级员工在沟通的目的
6. 有效的上下级沟通

第六章 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