

沟通技巧大纲 (1天)

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

第三章 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