



高效沟通 赢在执行

体验式培训课程

【课程特色】

关于**体验式学习课程**包括一天的课程：导师授课、体验式活动和学员分享，它是在体验式学习的基础上进行。

体验式学习并不是革命性的理论，而是一种自然学习的方法。就如你学会如何走路、说话、使用筷子、学会游泳、骑自行车的方法。在你生命的前五至十年正是透过此种学习方式学到了各类知识和技能——专家认为这种方式的学习占了一生所学的 90%。体验式学习是人类学习最有效的方法之一。没有体验的学习就如同无水源之池塘。

体验式学习是一个探索的过程，是一个透过肢体、情感和理智层次参与而在直接感知中学习的过程。是个体与环境之间不断的交互作用的过程。在探索的过程中并没有人人适用的答案，而学习者会在体验中提升自我觉察与认知能力。它是以人为主的学习而不是把焦点放在人之外的事物上。

在体验式学习中，我们会发现所有探究的终点都会通向我们最初的起点……

培训技术：体验式训练、教练技术、小组讨论、学员分享、教练引导等形式

【课程说明】

- ◆说对话才能做对事。而沟通，不仅仅是说话；无论是在战略执行中，还是在商务谈判中，甚至同事关系的处理方面，良好的沟通是前提；智慧、专业技术和经验只占成功因素的 25%，其余 75% 决定于良好的人际沟通。
- ◆一家企业的成功，30%靠战略，40%靠执行力，没有执行力，企业没有竞争力。
- ◆在公司里，员工和中级主管花在内部沟通的时间大约占其工作时间的 40~50%，而对于高层主管，这个比率会更高。
- ◆如何提高公司内部沟通的有效性以改善运营效率呢？怎样才能打破门墙，克服部门间的沟通障碍，让员工发挥一加一大于二的功效？

【培训收益】

- ◆掌握自己的沟通现状，了解沟通过程模式及沟通的障碍；
- ◆深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性，学会与不同部门成员是发展合作关系而不是竞争关系；
- ◆分析跨部门沟通的主要障碍、困难、冲突起源及根本原因；

- ◆了解企业内部跨部门沟通协作的不败法则，掌握成功沟通的必备技巧；
- ◆学习有效处理部门间冲突的技巧，透过理解与服务达到双赢，从而全面提升企业工作绩效。

【课程长度】

- ◆一天

【课程大纲】

上午 09 : 00-12 : 00

第一模块 组建团队 认知自我

- ◆ 体验式培训和传统式培训的区别
- ◆ 三脑思维
- ◆ 认识我们自己

体验训练：五秒人生

- ◆ DISC 性格分析
- ◆ 个人与团队角色

体验活动（破冰 分组 团建）

时 间：30 分钟

音 乐：《飞得更高》、《真心英雄》

场 地：标准

道 具：A1 大白纸、彩色笔、即时贴

灯 光：全明

活动形式：全员参与互动

【宣誓起航】：参加团队训练，须先过此第一关。宣誓、承诺立志通过各项考验！

【破冰训练—建立家庭】选族长、绘蓝图、唱欢歌、朗家训。

项目目的：

- 1、着重帮助参训学员培养自信心、突破心理障碍和极限、充分挖掘潜能、对自己重新进行全面认识，同时培养个人勇于面对挑战和开拓进取的精神；
- 2、建立团队，共绘蓝图，并表达团队愿景。
- 3、浓缩众人智慧，展示团队风采。提高参训学员的参与热情，形成良好的团队气氛。

体验项目：团队建塔

项目介绍：用报纸、胶带建一座又高又漂亮又稳定的塔。

项目目的：团队协作、集思广益、目标沟通、冲突管控、团队创新。

第二模块 和谐团队 完美沟通

体验项目：集体作画

项目介绍：

全队成员排成一列，培训师先将一副图画交给团队最后的成员，团队成员一次用口述的方式传递给前面的学员，最后由最前面的学员依据依次传递的内容按照自己的理解画出。

项目目的：

- 1、使学员强烈意识到，充分沟通对团队目标实现的重要意义；
- 2、沟通模式、规则的建立与修正；
- 3、怎样才能实现有效沟通，并迅速形成有效决议？在行动过程中，你的博弈的对手是谁？
- 4、在此次团队行动中，领导的作用力体现在哪些方面？

沟通知识点分享：

【第一节】沟通的基本原理

※何谓沟通

※沟通三大要素:

※沟通的态度

※沟通三个环节

倾听、表达、反馈

【第二节】学会倾听、发问、反馈

※如何提高倾听技巧

※沟通中说的技巧

※沟通时发问的语言使用技巧

※说服他人时的句型使用技巧、开放式问题与封闭式问题的使用；

※ 超级铂金沟通法则

【第三节】如何与不同行为风格的人沟通

1、了解不同性格的沟通需要与风格

2、不同性格人员的沟通技巧

- 如何与D（力量）型沟通
- 如何与D（力量）型上司沟通
- 如何与I（活泼）型沟通
- 如何与I（活泼）型上司沟通
- 如何与S（和平）型沟通
- 如何与S（和平）型上司沟通
- 如何与C（完美）型沟通
- 如何与C（完美）型上司沟通

下午 14 : 00-17 : 00

第三模块 推倒部门墙

体验项目：沙盘模拟课程“七巧板”

- 1.培养团队主动沟通的意识，体验有效的沟通渠道和沟通方法；
- 2.强调团队的信息与资源共享，通过加强资源合理配置提高整体价值；
- 3.体会加强部门合作的重要性，合理处理竞争关系，实现良性循环；
- 4.培养学员开拓及创新观念；
- 5.培养学员科学系统的思维方式，增强全局观念；
- 6.体会不同的领导风格对于团队完成任务的影响和重要作用。

跨部门沟通技巧知识点分享

一、什么是跨部门沟通

二、为什么要跨部门沟通

三、跨部门沟通的根源问题如何解决

1.推倒部门墙

※什么是部门墙

※如何推倒部门“墙”——跨部门沟通

◎互动：您认为跨部门沟通中的问题的根源是什么

2.跨部门流程需完善——适合的人做适合的事，并界定在组织、流程中

◎问题：部门间的模糊地带要不要管？怎样去管？

3.主流文化未形成——倡导良好的沟通文化

4.信息平台需要建立——建立强大的信息系统

5.组织设计存在问题——建立完善的责任体系

- 6.沟通的能力与技巧——要开就开高效会议
- 7.横向的沟通机制——搭建跨部门沟通的桥梁

四、做好跨部门沟通的六大思维模式

思维一：第一意识

思维二：全局意识

思维三：主动意识

思维四：问题意识

解决问题就是不断提升自己的能力

思维五：换位意识

思维六：双赢意识

五、跨部门沟通步骤解析

步骤一 事前准备 文件材料

步骤二 确认需求 确立目标

步骤三 阐述观点 凝聚共识

步骤四 处理异议 责任自担

步骤五 达成协议 利益共享

步骤六 共同实施 协同作战

步骤七 事后复盘 流程再造

六、沟通过程中的冲突管控

- 1、冲突解决的五种模式；
- 2、冲突解决的原则
- 3、调节冲突的技巧与步骤

第四模块 赢在执行——打造团队执行力

核心理念：

- ◆再好的策略计划，没有执行，一切等于零！
- ◆执行的第一要素（服从！绝对的服从！没有服从就没有执行）
- ◆执行的四要素（绝对服从 不找借口 主动迅速 拿到成果）
- ◆不懂得服从的员工是没有前途的员工！
- ◆借口是成功的天敌！（找借口实际上就是推脱责任的表现）
- ◆拒绝借口是迈向成功的开始！
- ◆没有成果的执行没有意义（拿到成果，对结果负责）

体验训练：《数字传递》

时 间：60分钟

场 地：户外

项目介绍：全体队员从头到位依次传递培训师给的一组数字，共进行六轮的传递，传递的过程中，不允许说话。

项目目标：

- ✓ 特殊条件下的沟通
- ✓ 协作能力
- ✓ 思路创新，复杂的事情简单化
- ✓ 提升参训人员的执行能力

执行力知识点分享

第一节：执行力实质与特征

一、如何去理解执行力

执行力是公司的战略和目标的重要组成部分，它是目标和结果之间‘不可缺失的一环’

二、执行力为什么重要

执行力对个人的重要性

执行力对企业的重要性

三、执行力的前提——结果导向

实干对结果负责

任务不等于结果

态度不等于结果

过程/职责不等于结果

四、执行力的关键——落实到位

五、执行力的保证——责任为先

责任意识，是“想干事”；

责任能力，是“能干事”；

责任行为，是“真干事”；

责任制度，是“可干事”；

责任成果，是“干成事”。

六、执行力低下的四种表现（讨论）

拖拉※拖拉的原因及改进方式

死板※死板执行的原因及改进方式

反复※反复的原因及改进方式

推诿※推诿的原因及改进方式

七：提升执行力的方法

1、提升组织执行力的方法

① 创建强执行力文化

② 领导者做好表率

③ 完善制度、简化流程

④ 选择有执行力的员工

⑤ 监督检查、跟进追踪

⑥ 奖惩分明，回报员工

2、提升个人执行力的方法

① 树立目标，并加强危机意识

② 磨练意志，培养毅力

③ 绝不拖延，立即行动

④ 不要迟疑，当机立断

3、提升执行力的三讲四化

复杂的事情简单化

简单的事情数字化（量化）

量化的事情程序化

程序化的事情标准化

4、执行力的执行原则

执行开始前：决心第一，成败第二

执行过程中：速度第一，完美第二

执行结束后：结果第一，理由第二

备注：

根据课程时长安排，参训企业培训需求、团队特点等大纲及培训项目会有所调整（调整临时增加或减少项目或项目时间），强调实用、落地。