

项目管理-有效沟通

【课程对象】项目总监、项目经理、产品经理、其他相关管理者

【课程形式】理论讲解+小组互动式案例分析+问题讨论

【课程背景】

美国项目管理协会 PMI 要求项目经理在项目中花 70~90%的时间用于沟通，可见沟通在项目管理中的重要性。然而数据表明，至少 80%的项目经理都存在沟通方面的问题，由于沟通不畅导致项目延期、费用超支、质量不符客户要求的项目数不胜数。因此全面掌握高效沟通方法和技巧对管理人员而言非常必要。

【课程大纲】

模块	内容
沟通技巧基础	<ul style="list-style-type: none">❖ 所有工作的成败都取决于有效沟通？❖ 识别沟通的误区，跨越沟通的障碍❖ 沟通模型、沟通方法、沟通类型的使用❖ 有效的聆听、理解、表达和说服
沟通计划	<ul style="list-style-type: none">❖ 项目沟通与日常工作沟通的联系与区别❖ 沟通管理的目标和过程❖ 沟通管理计划的内容
干系人沟通与管理	<ul style="list-style-type: none">❖ 识别和罗列项目干系人❖ 干系人分析矩阵与管理策略❖ 干系人期望及参与的管理和控制
冲突与沟通	<ul style="list-style-type: none">❖ 冲突的来源❖ 解决冲突的有效方法（托马斯模型）❖ 如何在项目环境中形成良好的合作氛围
沟通综合应用	<ul style="list-style-type: none">❖ 高效会议、项目周会、绩效报告、回顾和小结会❖ 头脑风暴、名义小组、Delphi、引导式研讨会与焦点小组会议❖ 高效图表清晰反应项目进程和状况❖ 与上级、下级、同级别的同事进行有效沟通
结尾	<ul style="list-style-type: none">❖ 总结❖ 实践与提高