

《高品质沟通》

级别：中级/高级

主讲人：田金龙

企业上下级、平级之间的沟通程度是一家企业能否快速健康持续发展的一项关键因素，管理者如果与下属沟通不畅，就会让信息的传递大打折扣，在执行的过程中可能就会不到位；员工不会沟通，总是自以为是，就很难理解公司的战略、上司的思想，接下来的工作就会出现偏差、由此而造成的团队效能低，执行力差深深影响着公司的绩效。为解决这一问题，特开发本课程。

【课程宗旨】

为解决上下级、平级之间沟通过程中，出现不领会对方意图、员工理解偏差、团队效能低现象，提高沟通意愿沟通领会技巧，增强团队效能。

【学员对象】

- 一线员工
- 基层管理者

【培训时长】

2天，12课时。

【课程价值】

- 引导学员了解沟通、懂得协作的机理；
- 使学员在沟通、协作思想观念上发生质的转变；
- 使学员学会沟通技巧、训练团队协作的能力；

【采购须知】

一、学员人数

为保证充足的训练，让学员现场掌握授课技能，每个班

级最理想人数为 16-50 名学员，不建议每班超过 70 人。

二、教室条件

（一）课桌椅类型

须采用可移动标准课桌。

（二）教室布局要求

八字型课桌摆放，便于学员讨论和讲师指导

（三）授课方法：

理论讲授（30%）+案例分析（20%）+实操练习（30%）+工具落地（20%）

【课程纲要】

一、中国式沟通的特点

(一) 搞关系重人情

(二) 善变化

(三) 好面子

二、沟通之道

(一) 沟通环境

1、 沟通的气场

2、 沟通环境

3、 语气语调

(二) 肢体语言

1、 不同的肢体语言所表示的含义

(三) 面部表情

1、 微笑

2、 面部表情

三、沟通技巧

(一) 倾听的力量

1、 倾听的技巧

2、 比倾听更重要的方法

(二) 非暴力沟通

1、 感受的根源

2、 区分观察和评论

3、请求帮助

(三) 高品质对话

- 1、如何让对方畅所欲言
- 2、如何让对方走出沉默或情绪暴力状态
- 3、如何把关键对话转变为行动

四、团队沟通

(一) 与上司协作方法

- 1、支持：立场、利益
- 2、时机：随时随地
- 3、多方案建议

(二) 与部属同事协作方法

- 1、开放的胸襟
- 2、信任的态度
- 3、赞赏

四、高品质对话

- 1、停止争论对与错
- 2、不设定对方意图
- 3、掌握好自己的情绪
- 4、为自我认知做铺垫
- 5、用心听明白
- 6、做谈话的引领者