

《职场沟通与团队协作》

第一部分：破冰导入

- 课程的利益点分析
- 团队组建
- 纪律和共同语言的约定

第二部分：有效人际沟通概述

- 决定业绩的三方面：态度、知识、技巧
- 人际沟通技巧是成功人士必备技能之一
- 有效人际沟通概述

第三部分：有效人际沟通技巧

- 完整的人际沟通过程
- 有效人际沟通的基本步骤与原则
- 人际沟通言语技巧
 - ◇ 沟通中的听的技巧
 - ◇ 沟通中的问的技巧
 - ◇ 沟通中的答的技巧
 - ◇ 沟通中的有效反馈

第四部分：针对不同人际风格对象的沟通技巧

- 了解人的性格分类
- 判别自己和交往对象的性格
- 了解并理解各种性格的优缺点
- 如何做到提升自身性格魅力，弥补性格缺陷
- 如何与各类性格的人友好相处并为之进行有效的沟通

第五部分：企业内的人际关系与沟通

- 与同事相处之道
- 与上司相处之道
- 企业内人际关系处理技巧

第六部分：运用沟通的基本功来协调团队关系

- 沟通的过程
- 沟通的类别与沟通的范畴
- 信任是一切合作的基础
 - ◇ 沟通中波长技术的应用，拉近同事间心灵距离
 - ◇ 运用同理心做善解人意的人
 - ◇ 让情感账户来维系彼此的信任

第七部分：团队的概念以及优秀团队的特点

- 我们要在团队中生存和发展，如何快速融入团队（方法和技巧）
- 了解团队的概念，建立团队合作意识
- 体会团队中每个成员职责和责任的意义
- 优秀团队的特征：
 - ◇ 积极的环境、共同的目标
 - ◇ 合理的分工、无边界的沟通
 - ◇ 相互的鼓舞喝彩

第八部分：团队执行与合作

- 目标一致
- 分工清晰
- 沟通顺畅
- 合理利用资源
- 一直的承诺
- 应变的能力

第九部分：团队与我同行

- 让大家感觉到归属感
- 团队总结并分享感受