

有效沟通

课程目标：

1. 掌握沟通理论、沟通技巧和沟通礼仪
2. 熟悉沟通艺术，灵活运用沟通工具
3. 提高沟通素质，修炼沟通智慧
4. 培养亲和力与演讲力，快速建立个人影响力
5. 懂得有效沟通，实现团队与个人的更大价值

授课时间：1—2天

授课对象：各种层次（根据需要在此基础上调整）

课程纲要：

一、沟通原理

1. 沟通的重要性
 - 1) 使思想一致、产生共识
 - 2) 减少摩擦争执与意见分歧
 - 3) 疏导员工情绪、消除心理困扰
 - 4) 使管理者洞悉真相、排除误解
 - 5) 增进人员彼此了解、改善人际关系
 - 6) 减少互相猜忌、增强团队凝聚力
2. 有效沟通基本方法论
 - 1) 凡是沟通，必有目标
 - 2) 沟通从心开始
 - 3) 不在乎你讲多少，而在乎对方听多少
 - 4) 用对方喜欢的方式沟通
3. 沟通漏斗
4. 沟通中的周哈里窗
5. 人际沟通四大类型
 - 1) 和蔼型：
 - 2) 表达型：
 - 3) 分析型：
 - 4) 控制型：

二、基本要素

1. 沟通五种态度
 - 1) 回避
 - 2) 迁就
 - 3) 强迫
 - 4) 合作
 - 5) 妥协
2. 沟通三环节
 - 1) 表达：结构化，不遗漏
 - 2) 倾听：听重点和弦外音
 - 3) 反馈：及时确认听懂了
3. 沟通主要障碍
 - 1) 传递方六大障碍
 - 2) 沟通管道四大障碍

- 3) 接收方七大障碍
4. 开口说话四种境界
 - 1) 烦人、伤人、乐人、服人
 - 2) 三不说
5. 沟通的两种方式
 - 1) 语言、非语言
6. 沟通的基本动作
 - 1) 说、听、问
7. 组织中沟通要点
 - 1) 向上、平级、向下

三、能力提升

1. 沟通困难的十大要素
2. 沟通三要
 - 1) 赞美与鼓励的话要说
 - 2) 感激与幽默的话要说
 - 3) 与人格有关的话要说
3. 沟通三不要
 - 1) 没有准备的话不要说
 - 2) 没有依据与数据的话不要说
 - 3) 情绪欠佳的时候不要说
4. 有效沟通七要点
 - 1) 一心、二度、三性、四禁、五辨、六声、七宗
5. 提升沟通八部曲
 - 1) 讲述：提高说话条理性
 - 2) 叙述：增强你的说服力
 - 3) 表达：提高个人影响力
 - 4) 讨论：迅速融入团队
 - 5) 汇报：实现快速晋升
 - 6) 陈述：练就出口成章
 - 7) 解释：有效避免误解
 - 8) 回应：击败挑衅观点
6. 必备沟通技巧
 - 1) 有效说服
 - 2) 有效拒绝
 - 3) 有效批评
 - 4) 有效赞美
7. 有效沟通四大秘诀
 - 1) 赞美、真诚、善待、自信
8. 成熟沟通十大法则
9. 有效沟通的21个误区

注：上述课程大纲为通用版，实际课程会根据客户需求、学员状况、行业特点、授课时长等确定具体课程内容。