

# 高效沟通技巧

## 课程背景

当今商业社会，沟通是我们必备的专业技能，管理的核心是沟通，营销的核心是沟通！可是，据调查表明，企业管理中 60% 以上的问题是由于沟通不畅所造成的！我们经常在工作中遇到沟而不通的情况，究其原因，主要包括：

- 没有掌握沟通的目的和原则；
- 没有运用好沟通的基本技能；
- 没有有效解决沟通的冲突；
- 没有了解不同层级、不同性格特点人员的沟通方法；

.....

本课程将针对以上诸多沟通问题进行详细讲授，并通过经典案例分享、管理游戏、视频观赏等培训形式，让学员切实掌握高效商务沟通的技巧，更有效地解决问题和冲突，更好地做好企业内部的沟通与协调工作，从而最大限度地提高工作效率。

## 课程收获：

- 树立正确的沟通行为准则，使学员能够认知沟通的重要性及核心定义；
- 掌握有效的聆听、发问、表达、反馈、非语言沟通等技巧；
- 掌握与上级、下级、同级以及客户的有效沟通的要点和方法；
- 认知沟通中的冲突问题，学习有效处理的方法；
- 学会在工作中通过有效沟通协作获得双赢。

**培训对象：**需要提升沟通技巧的员工。

**课程时间：**1 天（6 小时）

## 授课方式：

理论讲授 55 %、实战演练 25 %、案例讨论、培训游戏 15 %、现场答疑 10 %

## 课程大纲：

### 第一章 沟通的概论

#### 一、 沟通的含义和表现形式

- 二、 高效沟通的核心原理与理念
- 三、 沟通的作用
- 四、 沟通的四大障碍
- 五、 克服障碍的九大策略

**沟通游戏分享：你真的会沟通吗？**

### **第贰章 高效沟通的四大策略**

- 一、 **微笑是通行证**
- 二、 **赞美是润滑剂**
  - (一) 赞美的三个原则
  - (二) 直接赞美的八个技巧
  - (三) 间接赞美的五个方法
- 三、 **有效倾听**
  - (一) 倾听的五个层次
  - (二) 有效倾听的方法
- 四、 **高效提问技巧**

**“赞美”游戏：你有别人没有的**

**“倾听”游戏：你真的听进去了吗？**

**视频分享：如何说服他人**

### **第叁章 不同性格类型分析与沟通技巧**

- 一、 测试——你是哪种人际沟通风格？
- 二、 四种不同人际沟通行为特征分析
- 三、 如何与活泼型的人沟通
- 四、 如何与完美型的人沟通
- 五、 如何与力量型的人沟通
- 六、 如何与和平型的人沟通

**案例分享：唐僧的取经团队**

### **第四章 与不同层级人的沟通技巧**

- 一、 **与上级的沟通技巧**
  - (一) 与上司沟通的四大法则

- (二) 如何向上司请示汇报工作
- (三) 如何获得上司的赏识
- (四) 技巧性地说服你的上司
- (五) 被上司批评怎么办？

**案例分享与点评：与上级沟通的正反案例分析**

## **二、 与下级的沟通技巧**

- (一) 如何有效发布指令
- (二) 与下属建立信赖关系的四大方法
- (三) 激励下属的九大法宝
- (四) 艺术地批评下属的原则与方法

## **三、 与同级的沟通技巧**

- (一) 平级沟通的五个原则
- (二) 赢得平级同事的配合的六个技巧
- (三) 化解平级间的矛盾五个方法

## **第五章 沟通的冲突处理方法**

- 一、 沟通冲突的原因分析
- 二、 沟通冲突处理的正确原则
- 三、 跨越沟通冲突十步骤
- 四、 处理沟通冲突的五大主要方式
- 五、 沟通冲突有效处理技巧

**视频案例分享：张绍刚与刘莉莉沟通冲突分析**