

《职场高效沟通艺术》

【课程背景】

“一句话能把人说笑，一句话能把人说跳！”

职场沟通是一个职场人每天都要做的事情，但是我们经常发现：很多中层做的太差劲了！

职场人是否有这样的苦恼：

- 1、为什么常常好心办坏事、沟通有障碍、彼此有冲突、团队有隔阂呢？
- 2、为什么常常员工不理解、领导不支持、同事不配合、客户不认同呢？
- 3、为什么常常执行不到位、信息不清楚、氛围不和谐、士气不高昂呢？

何筱娟老师认为：沟通是一门艺术，但更是一门科学！在本门课程中，老师融合了大量心理学实验的依据和案例，由此总结出一系列的工具，这些工具走出课堂就可以用，可以立马改善你的沟通能力！

【课程收益】

沟通能力从来没有像现在这样成为现代职业人士成功的必要条件。一个职业人士成功的因素 75%靠沟通，25%靠天才和能力。学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。通过本课程学习，将：

- 1、帮助学员深化对沟通的认识，掌握沟通的秘诀，提升职业能力，拥有良好

的人际关系；

- 2、通过演练、培养学员的亲合力与沟通技巧，成为团队中最受欢迎的人；
- 3、掌握上级与下级的不同心理特征，采取正确的沟通方式，使沟通畅通；
- 4、学习与了解冲突的知识，快速化解冲突，实现团队与个人的更大价值。

【参加对象】

国企、私企、外企、银行、餐饮、酒店、医美、管理人员、行政人员、贸易人员、办公室人员、公关、销售经理、公司的商务接待、新员工、在职员工、中层管理、客服人员等。

【授课形式】

课堂讲解 + 案例教学 + 实战演练 + 小组讨论 + 情景模拟 + 游戏活动

运用企业教练技术、分组讨论、案例分析、实战演练、角色扮演等。

【课程特点】

课程重点突出，针对性案例丰富，实用性与可操作性强

【授课时间】

1-2 天（根据企业实际，半天 3 小时，全天 6 小时，2 天 12 小时，可选）

【课程大纲】

第一部分：重新认识职场沟通

一、沟通知识概述----良好沟通是“润滑剂”

- 1、职场沟通的重要性----职场的成功 70%取决于沟通
- 2、职场沟通的类别-----全方位了解沟通的种类
- 3、职场沟通的原理图-----编码、解码循环

二、沟通的三要素----心态、关心、主动

- 1、职场沟通的基本问题是心态（解决自私、自大、自我）
- 2、职场沟通的基本原理是关心（关心难处、不便、痛苦）
- 3、职场沟通的基本要求是主动（主动向上、向侧、向下）

三、沟通的障碍-----打破职场沟通“瓶颈”

- 1、影响个人沟通的因素（5大因素）
- 2、影响组织沟通的因（5大因素）

第二部分：高效沟通的方法与步骤

一、高效沟通的方法

- 1、倾听的艺术
- 2、表达的技巧（语言表达的技巧、非语言表达的技巧、超语言表达的技巧）
- 3、回馈的方式（同理心的运用、尊重的遣辞用语）

二、高效沟通的步骤

- 1、事前准备（目标、计划、预测争执、SWOT分析）
- 2、建立关系（以情为先 以理为主）

3、把握时机(时间、地点)

4、阐述观点

5、处理异议

6、达成目标

三、不同沟通风格的管理者分析与应对

1、沟通风格定义及测试

2、四种典型沟通风格

分析型人的特征与沟通技巧

支配型人的特征与沟通技巧

表达型人的特征与沟通技巧

和蔼型人的特征与沟通技巧

3、案例分析：分析曹-、刘-、孙-的个性与沟通技巧

第三部分：员工职场沟通的三个层级

一、如何和上级沟通及相处----服从、尊重、请示

1、和上级沟通的障碍---沟通意愿与沟通技巧

2、和上级沟通的三原则---服从原则、尊重原则、请示原则

2、如何回应上级领导的命令---做什么、如何做、何时完成

3、如何向上级领导汇报---主动汇报、讲结果、报喜也报忧

4、如何向上级领导请示---给领导出选择题、方案优劣对比、后果分析

5、如何面对上级的批评---切记顶撞、认真对待、拒绝牢骚、拒绝玻璃心

6、如何回应上级请教---私下沟通、不采纳切忌风凉话、慎重客观评价同事

7、向上沟通的“七让法则”---知道、放心、轻松、省心、有效、满意、进步

互动: 情景演练沟通技巧

二、如何和平级沟通及相处----关爱、激励、成果

1、和下级沟通的大前提-----与下级“亲密有间”

2、如何听取下级的意见---坚决不搞一言堂

3、如何在于下级沟通时决策---必要时力排众议做霸王

4、如何赞美下属-----当众赞美与“拐弯”赞美

5、如何批评下属-----私下批评与当面批评

6、如何严厉警戒下属-----我该何时发脾气

7、不同下级的沟通差异---性格不同，沟通方式不同

案例：最棒的职业经理人

8、总结

客户方案导选：您可以从以上培训模块中选取您所需要的培训内容。一般来说，模块选取越多，需要的培训时间也越长。单个模块课或两个模块课程可作为3小时或一天的培训内容。考虑到参训人员往往需要练习消化课堂内容，三个或以上的模块课程建议在一天到两天内进行。您也可以进行阶段式培训或不定期培训，具体培训形式可与接洽人员拟定。

