

《有效沟通技巧培训》课程大纲

(针对中基层)

一、课程背景

21 世纪的企业竞争，归根到底是人才的竞争。良好的沟通能力是构成事业成功的一项基本能力，能简明、有效的交代自己的意思，又能清楚地了解别人的用意，就能拥有最好的机会。

通过学习本课程您将接受系统的沟通技能训练，本课程从沟通的定义讲起，系统的理论讲解、详实的个案举例、生动的互动游戏以及丰富的角色扮演来阐述沟通的重要性、定义、要素以及实际应用等相关问题，从而给学员以更具有实际意义的沟通技巧。

二、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。通过本课程的学习，您将获得以下收益：

- 1.了解有效沟通的定义
- 2.熟悉有效沟通的步骤
- 3.掌握有效沟通的过程
- 4.掌握各个层次沟通的策略与技巧

三、课程对象

企业基层 中层

四、课程时间

1天

五、课程内容

第一讲：沟通的定义

1. 什么是沟通
2. 沟通的重要性

第二讲：沟通的过程

1. 沟通的过程与要素
2. 沟通的三个行为
3. 沟通是一个互动的过程

第三讲：沟通的原则

1. 一个沟通目标
2. 双向沟通
3. 三个沟通步骤
4. 四个非语言沟通渠道
5. 五种沟通态度

第四讲：沟通的障碍

1. 沟通存在那些障碍
2. 沟通的漏斗

第五讲：同理心倾听

1. 倾听的原则

2. 倾听的五个层次

3. 同理心倾听

第六讲：同理心沟通

1. 同理心沟通训练

2. 同理心对话

3. 人际沟通法则