

# 《职场人士的有效沟通》

培训师 杨森

## 【课程背景】

- 为什么下属对工作安排的理解和执行力总是不到位？
- 为什么部门之间的协作总是出问题，互相扯皮，效率低下？
- 为什么员工情绪低落，有话不敢说，团队的气氛总那么压抑？
- 为什么有些员工很努力，心态也不错，但业绩总是不好？
- 为什么企业文化和价值观无法推行？

出现这些问题的根本原因就在于：沟通！

良好的沟通能使：生活幸福，心情愉快

工作顺利，压力舒缓

团队协作，效率提升

交流通畅，决策高效

目标明确，绩效卓越

《职场人士的有效沟通》：针对基层员工、管理人员、销售人员的沟通问题，展开研讨训练和辅导，助您解开沟通的症结，为高效管理、市场开拓、团队和谐、幸福企业保驾护航！

## 【课程对象】

企业中层主管、普通员工、新进员工

## 【课程目的】

- 1、掌握沟通的基本理念和“听看问说”四项基本功
- 2、学会与不同性格的人，因人而异的沟通策略
- 3、掌握工作场合与不同层级和角色的人的沟通方法
- 4、能运用同理心进行深度沟通

## 【课程特色】

- 1、大量生动案例启发深层次思考；充分互动激荡学员大脑，困惑碰撞和经验共享。
- 2、快乐学习，形式轻松活泼，理性反思自我。
- 3、内容实用，通俗易懂，现学现用。

## 【课程形式】

- 1、理论讲授 + 案例分析 + 视频分享
- 2、小组讨论 + 经验分享 + 头脑风暴
- 3、实战演练 + 管理游戏 + 小组竞赛

## 【课程时长】 2天

## 【课程收益】

本课程详细介绍了团队和个人沟通的基础理论，基本工具的应用，结合中国企业的实际情况，融合教学、研究、实践、实务为一体，能令越来越多的员工关注内部沟通的重点，并从自身出发，努力工作，提供服务，企业最终从中受益。

经过这次研讨之后，您将能：

1. 了解沟通的内涵以及基本概念
2. 了解部门内部的双赢沟通
3. 了解跨部门的多赢沟通
4. 了解沟通中常用的语言技巧
5. 了解沟通中常用的非语言技巧
6. 能够识别自身及他人的人格类型
7. 根据别人的人格类型来调适自己与他人交往

## 【课程大纲】

### 第一单元 沟通认知

熟悉沟通的目的，了解理想沟通的特点，并掌握沟通的障碍，熟悉沟通的 PAIBOC 原则，

1. 沟通的定义与目的
2. 何为理想的沟通
3. 职场沟通的障碍：单向沟通与双向沟通、沟通的漏斗图、沟通的发出者与接受者的障碍
4. 有效的沟通的 PAIBOC 原则

### 第二单元 部门内部的双赢沟通

学会向上、向下和平行沟通的技巧，并做到职业员工的要求，提高上司对你的认识

1. 往上沟通没有胆（识）：  
不要出问题，而出选择题、准备答案，一个以上、优劣对比+可能的后果
2. 提高上司对你的认识  
自动报告工作进度、接受批评，不犯三次过错、对业务主动提出改善计划
3. 往下沟通没有心（情）：  
了解状况+反思、提供方法+紧盯过程、接受意见+共谋对策+给予尝试的机会
4. 水平沟通没有肺（腑）：  
主动+体谅+谦让、自己先提供协助+再要求对方配合、分析利弊+双赢结果

### 第三单元 跨部门的多赢沟通

了解跨部门冲突的类型、学会掌握沟通的总则，学会矩阵的思考思维，建立正常流程和流程之外的沟通机制

1. 怎样正确对待和处理部门间的争执与冲突
2. 部门沟通冲突的类型：价值观、位置、利益
3. 跨部门沟通的总则：SOFTEN、矩阵
4. 正常业务流程沟通的语言表达
5. 业务流程外沟通机制的建立

### 第四单元 沟通中常用的语言技巧

学会掌握沟通中常见的语言技巧，如赞美、批评，提问、倾听以及语言表达。

1. 赞美的技巧：  
赞美公式、不同年龄阶段的需求、语言赞美的 7 个方面 游戏，寻找赞美点
2. 批评的技巧：  
先调整心情再谈事情、对事不对人、寻找积极的表达
3. 提问的技巧：  
问题类型及作用、提问灯笼原理、提问的技巧及作用、提问注意事项
4. 倾听：  
倾听的类型、回应形式、提升技巧
5. 说的技巧：  
说的环境与时机、强调事情的积极面、消除抗拒的 5 步骤、说事实而不是推理

### 第五单元 沟通中常用的非语言技巧

学会非语言沟通技巧，了解肢体表达之后的内心情绪，学会解析非语言，并利用非语言强化自己的表达效果

1. 什么是非语言接触
2. 隐藏的内心情绪
3. 肢体语言解析
4. 服装的作用 视频
5. 自信的培养 视频

#### **第六单元 沟通风格测试**

学会性格分析，了解不同性格的不同表达性格，认同差异，尊重和理解，真正达到推己及人的沟通效果

1. 破除心中的障碍 视频
2. 行为风格描述
3. 沟通风格测试
4. 沟通风格认知
5. 沟通风格在工作中的运用

#### **课程结束：**

- 一、重点知识回顾
- 二、互动：问与答
- 三、学员：学习总结与行动计划