

# 《管理沟通技巧与领导力提升》

## 【课程背景】

新时代条件下，新兴商业理念、商业模式、商业平台不断涌现，在新时代条件下，对管理方式也要求做出新的变革，在这种条件下，作为企业中间力量的中层也需要适应新的形势，做出改变。

企业中层管理干部在企业运作过程中起着承上启下的作用，贯彻执行管理高层决策、指挥组织基层操作。作为一个优秀的企业中层，既要有胸怀全局的大局观、又要熟悉具体的业务流程；既要具备领导力，又要有强势执行的职业素质。既要掌握基本管理技能，又要掌握应对管理变革的能力。而要想做到这一点，需要企业各级管理者整体具备良好的良好沟通能力，以助力各项工作成果的实现。

通过学习，提升学员良好沟通能力，使学员成长为具有职业素质又具备优秀管理能力的能够带领下属实现企业远景目标的高绩效中层管理者。

## 【课程收益】

- 1.解决工作中因为沟通造成的困扰，突破沟通瓶颈；
- 2.掌握沟通的内涵、方式、技巧、策略和精髓，豁然开朗高效沟通的各种形式；
- 3.掌握高效沟通的原理、内核、步骤和技巧；
- 4.提高与上司、同事、下属之间的沟通质量。改善与上司、部门之间以及下属之间的工作关系；
- 5.清晰表述工作任务、目标、需求，令团队成员清楚、明白做事。
- 6.通过高效沟通赢得客户，让客户得以认同和赞赏，成为长期的稳定的合作伙伴。

## 【课程特色】

选取 MTP 管理课程核心内容，与新兴 NLP 教练技术进行的有益的结合而整合成的一门课程。

理论联系实践：再好的理论，不能实际应用，对企业没有任何作用。本次培训是在训专家实践工作的基础上，再次上升到理论指导的高度上；

生动活跃：理论分析、案例讨论、实例分析、角色扮演、培训游戏、故事描述等灵活多样的培训形式，在轻松愉快的环境中得到提升。既

## 【课程对象】

公司各级管理人员，以及在工作上希望实实在在提高沟通能力的人士

## 【课程时长】 1-2 天（6 小时/天）

## 【课程大纲】

引言

学习的五个层次

- 1、开场破冰，互动引导。
- 2、新经济时代对社会发展提出新要求
- 3、互动引导。
- 4、为什么要重视沟通，沟通的意义沟通是什么？
- 5、沟通问题的成因-沟通漏斗的形成
- 6、良好沟通在管理上的功能！

## 第一章、为什么沟通不畅

- 1、沟通是什么？沟通的定义

- 2、沟通的原理图
- 3、从沟通渠道的角度来分析沟通问题成因
- 4、从编码的角度来分析沟通问题成因
- 5、从解码的角度来分析沟通问题成因

## **第二章、沟通的基础概念**

- 1、沟通的方式，沟通的意义
- 2、沟通的四种基本型态
- 3、沟通的三种行为
- 4、沟通的几种心态
- 5、明确沟通的目的
- 6、选择正确的沟通对象
- 7、认清在沟通中的角色
- 8、职场常用沟通的方式分类：
  - a.组织沟通，
  - b.人际沟通。

## **第三章 完整沟通的三大环节**

- 1、沟通环节之一-表达
  - a.无效果的表达
  - b.有效果的表达-有效表达的技巧
- 2、沟通环节之二-倾听（好处、障碍、层次、技巧）
  - a.倾听的好处
  - b.倾听的障碍
  - c.倾听的五个层次
  - d.倾听的技巧
- 3、沟通环节之三-反馈
  - a.反馈常见的问题
  - b.给予反馈的技巧
  - c.接受反馈的技巧

## **第四章 非语言的沟通技巧**

- 1、沟通的基础
- 2、有效利用肢体语言的技巧
- 3、NLP 感官分类及特点  
视觉型、听觉型、感觉型
- 4、NLP 感官分类及应对技巧
- 5、NLP 深度沟通的七把飞刀
- 6、NLP 深度沟通五步法

## **第五章 如何做好管理沟通**

- 1、向下沟通
  - a.下达命令、指令的要诀
  - b.上下沟通时要注意
  - c.上下沟通有意见相左，各持己见时的化解技巧
- 2、向上沟通
  - a.下情不能上达的原因探讨
  - b.上级如何促进下级向上沟通

c.面对下级向上沟通时，上级主管应遵循的法则

3、平行（跨部门）沟通

a.如何创造良好沟通的情境

b.平行沟通的技巧

4.团队沟通三要、三不要

### **第六章、领导力艺术的打造--情境领导力**

1、分析讨论：什么样的领导是一个优秀的领导？

1) 领导力水平测试

2、领导与管理的区别？

3、多种多样的领导风格，情境领导力（案例分析）

1) 衡量员工的两个维度

2) 下属发展的四个阶段

3) 领导行为与四种领导风格

4、领导力在团队建设中的应用

### **第七章、课程结束**