

《团队协作与沟通技巧提升》

【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天（6小时/天）

【课程大纲】

一、开场破冰，互动引导。

- 1、认识团队（1+1=?）（团队心理倾向测试）
- 2、团队与群体的差异
- 3、团队行为曲线
- ★ 讨论：分析团队与工作群体最本质的区别是什么？
- 4、团队和团体、团伙的区别
- 5、高绩效团队的特征

二、团队协作与沟通的重要性

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

三、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

四、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。

五、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

六、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

七、如何做好职场沟通

- 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

八、课程结束