

《管理者综合能力提升系列——高绩效沟通技巧》

授课大纲

【课程背景】

不可否认，沟通是人类社会的重要交流方式，无论是日常生活还是工作学习，我们都需要与别人进行沟通。

然而在实际工作中又有多少人存在着沟通的误区，导致无法预期效果，从而影响了企业战略目标的达成，所以“企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”这是一个到目前为止企业管理者不可回避的话题。

上下级缺少沟通会造成领导的决策不能得到妥善的落实;部门间缺乏沟通会造成计划的各个环节出问题，资源的闲置和浪费;员工间缺少沟通会造成不必要的矛盾和合作中的差错……沟通就像企业的血管，贯穿了企业运作的每一个环节，一个支流的长时期堵塞，都可能引起整体瘫痪。企业效率低下，常常不是决策问题、执行问题，而是沟通问题。

本课程通过结合关注目前企业沟通现状，对常见沟通类课程总结、整理，通过实际企业内训检验、改进，使内容更加贴近实际情况，

【课程收益】

- 1、帮助学员企业消除工作中沟通障碍，减少因沟通导致的失误；
- 2、提高参训学员沟通意识和技巧，并能够实际应用；
- 3、让学员学会各类常用沟通工具的使用技巧；
- 4、通过学习，让学员拥有指导下属沟通的能力。

【课程特色】

- 1、场景化知识，课程互动性强；

2、课程内容贴近工作实际，学员学习转化率高；

3、授课形式灵活，氛围轻松。

【课程对象】 中基层管理者

【课程时长】 2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、沟通基本原理概述

1、沟通的内涵和实质

2、沟通过程的原理模型

3、各种沟通类型

4、个人与组织的沟通障碍

5、沟通的四大原则

互动：哪一环节是三环节的核心

工具：微信沟通要注意信息传达的准确性

二、高效的语言沟通

1、人际交往中的语言沟通

2、语言沟通的基本特征

3、电话交谈中语言应用

4、演讲技能的开发

作业：5分钟个人爱好介绍

现场演练：基本的电话礼仪

三、肢体语言的沟通

- 1、非语言沟通的主要形式
- 2、肢体语言的表达特征
- 3、正式沟通中的肢体语应用
- 4、有效倾听的技巧

教育工具：孩子的教育从倾听开始

工具：倾听流程

(第一天内容复盘)

四、书面语的沟通

- 1、个人书面沟通的形式
- 2、书面沟通的利弊分析
- 3、不同文化背景下的沟通

作业检查：5分钟个人爱好介绍

工具：常见公文写作基础

五、协调各类关系的方法技巧

- 1、不同层级人员角色的沟通特点
- 2、协调各层次人际关系的原则
- 3、知识经济时代的新人际沟通
- 4、如何处理企业内的上下级关系

工具：二级反馈和负面反馈

案例：陶行知的4块糖

六、组织协调与沟通管理

1、组织冲突与组织协调

2、部门冲突与合作

3、团队沟通

4、网络沟通

小组讨论：打破部门墙，构建无障碍沟通组织

七、结束寄语，课程内容整体复盘