

知己解彼的沟通技巧

➤ 课程背景

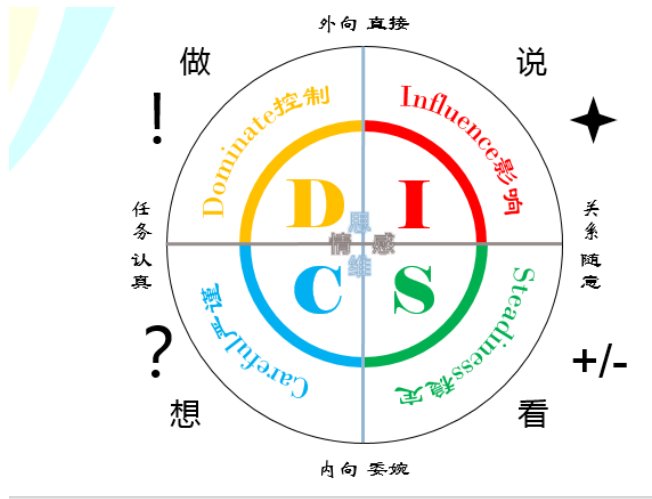
为什么在人际沟通中总是会觉得没有共同语言？为什么对方总是不理解自己？当我们花费大量时间精力用于沟通时却发现效果非常有限？作为企业的职业人士，我们首先要提升自己的情商，也就是如何处理人际关系和提升与人沟通的能力。

美国总统罗斯福曾说：“成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。”卡耐基研究的结论：“专业知识在个人成功中作用只占 15%，其余 85% 取决于人际关系。”所以说，无论你的职位高低，学会处理人际关系，你就在成功路上走了 85% 的路程，同样，与同事、上司及雇员的关系是事业成败的重要原因。

➤ 课程收益

- 1、准确的认清自己
- 2、充分的理解他人
- 3、根据个性和人有效相处
- 4、采用个性化的沟通方式，提高沟通绩效
- 5、建立和谐的合作关系
- 6、掌握沟通的核心规律和技巧
- 7、建立良好的职场人际关系

➤ 课程模型



➤ 授课对象

企业事业单位各层级人员

➤ 课程时长

精讲版两天，精华版一天

➤ 授课方式

通过科学测评，高互动,多案例，重实战的情境模拟训练，帮助学员提升人际关系处理能力和冲突管理能力。

➤ 课程大纲

一个案例开场，过渡到主题。。。。。

一、 大型沟通体验式活动练习：捕鱼收获季节

(角色扮演+情境模拟+游戏操作)

- 1) 游戏规则介绍
- 2) 角色扮演说明
- 3) 游戏执行
- 4) 总结点评

二、 透过现象看本质;追本溯源，探寻沟通的源头

- 1、职场沟通十大障碍
- 2、沟通障碍产生的原因:
 - 1) 信息发送方的障碍
 - 2) 信息接收方的障碍
 - 3) 信息传递的障碍
- 3、沟通的四大原则

三、 改善人际关系法宝之一：知根知底--从认识人际风格开始

- 1、运用 DISC 测评工具进行测试
(美国原版引进专业测评工具，价值 380 元/人)
- 2、洞悉人性：DISC 四型性格解析
- 3、运用“望、闻、问、切”区分各种人的性格特质
- 4、活泼型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
 - 1) 曲妖精的案例分析
 - 2) I型特质人的沟通风格

- 3) 与 I 型特质人的沟通相处之道
- 5、力量型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
 - 1) 余珠的案例分析
 - 2) D 型特质人的沟通风格
 - 3) 与 D 型特质人的沟通相处之道
- 6、完美型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
 - 1) 安迪的案例分析
 - 2) C 型特质人的沟通风格
 - 3) 与 C 型特质人的沟通相处之道
- 7、平和型的同事沟通风格与工作风格（视频案例分析）
 - 1) 陈欣仪的案例分析
 - 2) S 型特质人的沟通风格
 - 3) 与 S 型特质人的沟通相处之道

四、 课程回顾、圣诞树意义建构

- 1、四个印象最深的内容
- 2、三点感悟
- 3、两个改变
- 4、一个行动计划