

# 成果导向的高效沟通课

## 【课程背景】

在企业管理过程中，沟通是必不可少的工具，但是现实是每个管理者都知道管理沟通的重要性，但是就是很难做好沟通，这其中有怎样的挑战呢？作为管理者，您是否遇到以下的困境：

- 我说了多少遍，为什么下属就是没听到？
- 我用心良苦，下属为什么不买账呢？
- 如何让我的沟通非常的高效？
- 在沟通中，如何才能做到双赢思维？
- 为什么对方说的都对，但是我就是不接受？

……

如何才能快速的战胜以上的挑战，让管理者在职场中展开高效的沟通，达到言之有理、动之以情、听之顺意、受之有悦沟通境界的呢？邀请大家学习并践行“成果导向的高效沟通课”中的原理与方法。学习了这个培训课程后，可以把学到的东西融会贯通用到自己的生活和职业发展中，可以帮助大家了解沟通的心理学原理，并支持大家解决沟通中各种问题与挑战。

## 【课程精华】

### 1、理论和实战结合

课程以心理学、大脑科学以及人际关系学说为基础，结合当下的典型案例，理论结合实际，让理论与实战相结合，起到真正的支持管理者在实践中得以落实。

### 2、模板、步骤、图表易于操作

体系模版、各种简单步骤、数张图形，将“管理沟通”做到视觉化、简易化，让之前大家听到的概念瞬间变成可以实践的日常工作。

### 3、老师示范结合现场辅导

老师根据自己的 20 年的职场经验案例教学；学员现场根据现实情况设计自己的“高效沟通之箭”，并通过实践，让沟通畅通，让职场成功

## 【课程特色】

1. 为了确保学习的有效性，本课程将采用讲解、案例分析、互动讨论等综合教学方法，满足学员的学习要求。
2. 课程教学互动性强，形式幽默生动，让学员在轻松愉快的氛围中学习、提升。

## 【培训对象】

1. 企业中层主管/经理、后备人才；
2. 企业人力资源部经理及员工关系负责人。

## 【课程目标】

1. 了解沟通中的障碍与挑战，探讨管理沟通的重要性；
2. 掌握沟通心里学，让沟通陷阱遁于无形；
3. 掌握沟通中听、说、问的技巧，让沟通更加的自如；
4. 掌握沟通中的情绪管理，通过沟通提高成果
5. 提升管理者沟通效率，从而提升企业管理绩效；
6. 掌握高效沟通的方法与技巧，树立积极的沟通心态；
7. 通过沟通同理心内容的学习，提升学员凝聚力；
8. 克服学员不好的沟通习惯，学会情绪控制；
9. 完善团队沟通文化，提升聆听能力，促进团队融合；

10. 提管企业跨部门沟通效率，建立企业良好沟通环境；
11. 促进组织发展，通过沟通促进组织协同效应。

### 【课程大纲】

#### 导入模块：我们的管理沟通有效性是多少呢？

1. 大家理解的理想的沟通是什么样子的？
2. 你认识的最成功的管理者沟通特点是什么？
3. 是什么决定了沟通的效率？
4. 管理沟通 4 要素

#### 案例分享：一名超市连锁集团总裁的就职演说

#### 模块一：成果导向沟通的优势

1. 聚焦未来，还是过去
  - 1) 聚焦未来的沟通
  - 2) 聚焦过去的沟通
2. 聚焦解决方案
  - 1) 追究原因的谈话让人充满压力
  - 2) 聚焦解决方案的沟通让人能量满满
3. 聚焦提问远离告知
  - 1) 告知让人封闭
  - 2) 提问让人打开
4. 吸引力法则
  - 1) 注意力产生创造力
  - 2) 注意力产生成果

#### 模块二：高效聆听的“三层秘籍”

1. 第一层次聆听：自主式聆听
  - 1) 聚焦自我
  - 2) 充满评判
  - 3) 假装在听
2. 第二层次聆听：聚焦式聆听
  - 1) 关注对方
  - 2) 聆听结构
  - 3) 关注对方的情绪
3. 第三层次聆听：全息式聆听
  - 1) 关注能量变化
  - 2) 聆听到意图
  - 3) 关注对方想成为怎样的人

#### 课堂实践：《聆听你的闪光时刻》

#### 模块三：高效的提问“三级秘籍”

1. 揭秘“尬聊”的原因
  - 1) 封闭式问题讲话聊死
  - 2) 没有好奇心让谈话枯燥
  - 3) 自以为是的主观判断
2. 让沟通大门打开之“芝麻开门”

- 1) 好奇心
- 2) 开放的心态
- 3) 聚焦可能性
3. “入门级”问题
  - 1) 比较初级的问题
  - 2) 带着好奇
  - 3) 柔顺剂式的问题
4. “拓展级”问题
  - 1) “复数级”问题
  - 2) “递进级”问题
  - 3) “聚焦级”问题
5. “系统级”问题
  - 1) 模型
  - 2) 流程
  - 3) 系统

课堂实践：《针对困难项目的一场对话》

#### 模块四：高效反馈的四象限

1. 第一象限：客观事实
2. 第二象限：具体感受
3. 第三象限：深展思考
3. 第四象限：行动作为

课堂实践：《如何解决一场投诉》

#### 模块五：成果导向的高效沟通之箭

1. 建立亲和：三种方法
2. 聚焦成果：四个标准
3. 提问体验：假如框架
4. 价值创造：逻辑层次
5. 行动计划：以愿导行
6. 回顾总结：践行承诺

课堂实践：《开展一次高效的绩效面谈》

#### 模块六：高效的会议沟通与管理

- 1、常见低效会议特征-企业沟通不畅的重要因素
- 2、确保会议沟通高效的六要素
- 3、会议纪要核心内容
- 4、如何确保会议成果落实与执行
- 5、高效会议六部曲

小组研讨：高效会议模型/年度计划分解会议

#### 结语篇：总结与行动计划

- (1) 收获与总结
- (2) 行动计划
- (3) 感谢与道别