

管理沟通课

【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，到到言之有理、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“管理沟通课”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“管理沟通之箭”，并通过实践，让沟通顺畅，让职场成功

【课程收益】

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. 掌握与各种风格的人员沟通，让沟通轻松无碍；
4. 掌握沟通中听、说、问的技巧，让沟通更加的自如；
5. 掌握沟通中的情绪管理，通过沟通提高成果；

【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. 提升管理者沟通效率，从而提升企业管理绩效；
2. 掌握高效沟通的方法与技巧，树立积极的沟通心态；
3. 通过沟通同理心内容的学习，提升学员凝聚力；

4. 克服学员不好的沟通习惯，学会情绪控制；
5. 完善团队沟通文化，提升聆听能力，促进团队融合；
6. 提管企业跨部门沟通效率，建立企业良好沟通环境；
7. 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：沟通的认知

1. 企业员工基本的职业素养认知
 - 1) 职业化是个人的财富，是未来职业发展的基础。
 - 2) 正确认识自己在企业中的角色定位与职责。
 - 3) 积极主动的沟通习惯是职业化重要内容。
2. 消除障碍，主动沟通，避免情绪化
3. 组织沟通不畅的十大原因
4. 中国人的沟通特点和沟通习惯

模块二：沟通听说问

1. 组织内部怎样表达
 - 1) 选择沟通对象的原则
 - 2) 如何正确选择沟通渠道
例如：一对一沟通、会议沟通、逐级报告、越级申报、内部沟通、外部沟通
 - 3) 组织沟通中三种不当的表达方式
 - 3) 表达的三个要素：语言，声调，肢体动作（认识肢体动作的含义）
 - 4) 现代化沟通工具运用的注意事项：邮件、短信、聊天工具
2. 如何倾听
 - 1)、善于倾听的好处
 - 2)、倾听的五个层次：
 - ◇ 听而不闻
 - ◇ 假装听
 - ◇ 选择性听
 - ◇ 专注听
 - ◇ 积极倾听。
 - 3)、积极倾听的技巧
3. 及时反馈
 - 1) 反馈的原则和技巧
 - 2) 沟通反馈过程中，学会控制自己的情绪。
4. 同理心的核心理念及运用
 - 1) 同理心的核心理念
 - 2) 同理心在企业的运用

- 3)如何正确理解员工与企业的关系
- 4)如何运用同理心处理沟通问题：先处理心情 再处理事情
- 5.企业内组织沟通的八大原则

课堂实践：我的闪光时刻

模块三：向上沟通

1. 与上司沟通的六大障碍
2. 接受上司指示的五个要点
3. 如何正确的向上司汇报工作
4. 与上司沟通的八大规则

模块四：部门及同级沟通

1. 为什么与跨部门沟通很困难
2. 跨部门沟通的三种方式
3. 跨部门沟通的几点注意事项
3. 与跨部门沟通的八大核心原则

模块五：向下沟通

1. 与下属沟通过程常犯的错误
2. 向下属下达命令的要点
3. 目标管理中的沟通要点与注意事项
4. 如何向下属推销自己的建议
5. 如何处理下属的反对意见
6. 与下属沟通的八大规则

课堂研讨：如何展开一场高效的绩效面谈

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、怎样运用会议让管理沟通更高效
 - ◇ 如何组织好一次部门晨会
 - ◇ 如何组织好部门的周例会
 - ◇ 会议组织的技巧与原则

小组研讨：高效会议模型/年度计划分解会议

模块七、克服十大沟通陋习

1. 过分强调自己的观点
2. 太喜欢点评，喜欢评价别人
3. 喜欢用“不”、“可是”、“但是”来开头
4. 乱发脾气
5. 否定别人，故作高深
- 6, 喜欢抢功
- 7, 明明错了，拒绝道歉
- 8, 不懂倾听

- 9, 不懂得感激, 不会说谢谢
- 10, 乱找替罪羊, 一切归咎于外

结语：总结与行动计划

- (1) 收获与总结
- (2) 行动计划
- (3) 感谢与道别