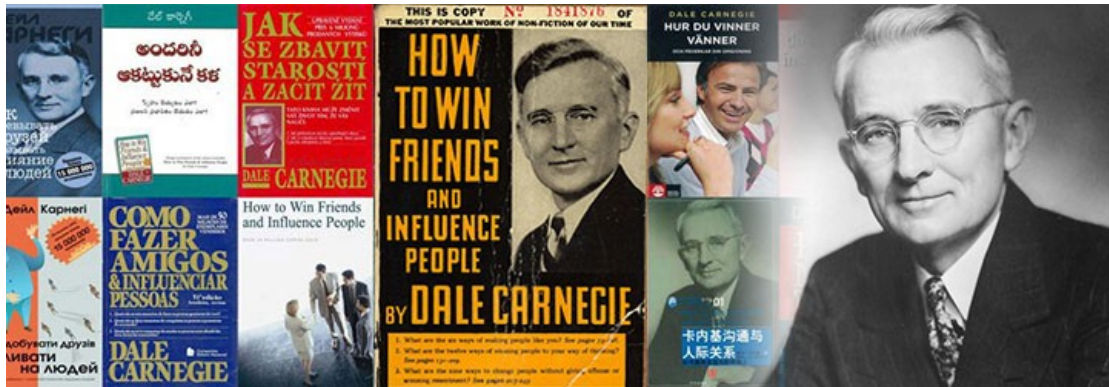


《卡内基训练——有效沟通与人际关系》



【课程背景】

世界上许多成功企业家、政治领袖、职业运动员和影剧明星都曾参加过卡内基最经典的课程“戴尔卡内基®班”。一百年来，戴尔卡内基®班改变了900多万毕业学员的命运，例如汽车巨人艾科卡、股神巴菲特等人都从中获益良多。现在，我们要帮助你加入全世界成功者的行列。

【课程收益】

本训练透过一套独创的训练过程，帮助你迅速掌握在生活以及竞争的职场中，所必需具备的能力。你将学会如何创造双赢的人际互动及正向积极处理压力，以因应快速变迁的职场环境。你也会成为一位有效的沟通者、极具创意的问题解决者、以及能掌握重点的领导人。同时，你还能展现自信态度、满怀热忱，成为自己工作及生活的舵手。

本训练特别强调如何在工作及生活中，运用成功的原则，并养成习惯。课程结束后，你将拥有一个坚固的基础，帮助你在职场及生活中不断自我提升绩效及成就，更能享受工作及生活。

【授课特色】

体系化的理论知识 + 丰富的实战案例 + 现场的角色扮演 + 简单易用的管理工具

【课程对象】 中层管理者

【课程时长】 6天（6小时/天）

【课程大纲】

1

A. 建立成功的基础

- 学习与他人自然互动的方式
- 了解创造卓越绩效的五大动力
- 订立在工作与生活的突破目标

B. 展现对他人的关注

- 了解对他人感兴趣是建立人际关系的重要核心
- 建立自己也发掘他人的良好第一印象
- 了解经常叫出他人姓名的重要性

2

A. 订立改进人际关系的承诺

- 了解“强化人际关系的金字塔”

- 学习建立信任的人际关系原则
- 找出工作生活中可强化信任的机会

B. 增强沟通的自信与能力

- 学习用亲身经验传达价值观
- 培养清晰，简洁又生动的表达能力
- 建立分享的企业文化

3

A. 订立有效解决问题的承诺

- 了解负面压力对工作效率的冲击
- 学习有效的方法来因应工作和生活上的挑战
- 承诺要运用卡内基的观念和原则解决问题

B. 培养更积极正向的态度

- 借由肯定成就来加强正向态度
- 练习找出自己与他人的核心竞争力
- 了解帮助他人更有成就感是领导成功的关键

4

A. 改进人际关系并激励他人

- 练习有说服力的沟通，能简洁有力的激励他人采取行动
- 了解持续运用人际原则建立信任会改善工作绩效

- 察觉人际关系可帮助我们实现个人及团队目标

B. 订立能影响他人的领导力承诺

- 学习与他人愉快合作的原则
- 赢得合作而非服从
- 发掘与他人达成共识的力量

5

A. 清楚说明我们的专长

- 能清楚说明与介绍自己的专长
- 学习有条理地提供讯息
- 在解释讯息时加强示范的价值

B. 高震撼力地表达信念

- 展现更多的勇气、自信与信念
- 有效地开发我们的潜力
- 培养尽情表达自我的能力

6

A. 与他人愉快合作及赢得由衷合作

- 借信任和尊重影响他人
- 学习创造“双赢”的合作关系
- 打破本位主义、提升跨部门的有效沟通

B. 透过肯定来激励他人

- 体验真诚赞赏的力量与价值
- 培养给予及接受正面回应的能力
- 学习激励他人的有效方法

7

A. 正向积极解决问题处理压力

- 加强正向积极解决问题的能力
- 向他人学习如何有效面对恐惧
- 发掘克服工作生活种种逆境的能力

B. 发展更多的弹性

- 培养在工作和生活不同角色所需的弹性
- 练习运用更多样的沟通技能
- 培养开阔的胸襟，接纳改变与机会

8

A. 有效表达不同意见

- 练习在即席状况下组织思维的方法
- 了解如何用证据支持我们的不同意见
- 学习运用正确流程表达不同意见

B. 发挥鼓舞人心的影响力

- 学习善用情绪的力量与他人沟通
- 练习与他人情绪层次进行互动连结
- 感动他人采取更积极正向的思考与行动

9

A. 订立未来的愿景与庆贺突破的成果

- 分享我们的愿景以激励与鼓舞他人
- 肯定及印证我们在这次训练中的突破
- 了解经常肯定自己是促进成长的原动力
- 承诺继续成长及进步