

# 《高效沟通技巧》

## 【课程背景】

为什么有人处处顺利，有人处处障碍？

都说九零后、九五后难管，到底为什么难管？

为什么一样的话，有的人说就没事，有的人就捅了马蜂窝？

为什么都是说话，有人被夸情商高，有人被骂一根筋？

是不是真的对事了就不对人？

团队 70%的管理问题来自于沟通不畅。情商非天生，努力靠自己，和同事好好说话，能让我们事半功倍，战力大增。同事之间合理的沟通表达，能让目标优化，顺利达成，员工还有好的成长。针对不同人员的沟通合理方式，是我们每个人的必修课。

## 【课程收益】

1、高中基层管理者：

转变无效的传统管理模式，进化为教练，发现员工亮点、培养员工能力，完成从业务高手向管理者的转变。改善沟通方法，充分润滑团队协作，让团队更有竞争力。

2、骨干或员工：

形成和管理者共同的管理语言和沟通频道，激发自身潜能，做好向上进阶转型管理者的思维和技巧准备；和同事、客户优化沟通方式方法，能够让同事和客户舒听、乐意听、想去听。

### 3、对组织团队：

对于工作需要协调的部分，减少冲突发生；对于管理层明确沟通和管理意识的思维要求；对于以客户为中心的服务提升，加速语言和行为模式塑造。

#### **【课程特色】**

对沟通的理论知识、案例进行讲授；

分组游戏互动和访谈；

指定话题小组讨论。

**【课程对象】**高、中、基层管理者、骨干、员工

**【课程时长】**1天（6小时/天）

#### **【课程大纲】**

### 常见情况引入

#### 一、沟通？先知己知彼！

##### 1、看清，和你聊天的到底是谁？

1) 啄木鸟的特点

2) 狗的特点

3) 狼和孔雀的特点

4) 猫的特点

5) 猫头鹰的特点

6) 鹿的特点

7) 猴子的特点

8) 老虎的特点

9) 大象的特点

##### 2、“驴唇不对马嘴”可咋办？

## 二、给予对方最宝贵的礼物。

- 1、什么是“沟通法则”中的“法则”？
- 2、全身心的付出—多种信息渠道。
  - 1) 文字
  - 2) 语音语调
  - 3) 表情动作
- 3、倒霉的和事佬

## 三、12条沟通法则

- 1、没有两个人是一样的
- 2、一个人不能控制另外一个人
- 3、有效比有道理更重要
- 4、只有由感官经验塑造出来的世界，没有绝对的真实世界
- 5、沟通的意义决定于对方的回应
- 6、重复旧的做法，只会得到旧的结果
- 7、凡事必有至少三个解决方法
- 8、每一个人都选择给自己最佳利益的行为
- 9、每人都已经具备使自己成功快乐的资源
- 10、在任何一个系统里，最灵活的部份便是最能影响大局的部份
- 11、没有挫败，只有回应讯息
- 12、动机和情绪总不会错，只是行为没有效果而已

#### 四、必备工具方法

- 1、觉察更多的信息
- 2、同步感应和建立亲和感
  - 1) 先以跟从
  - 2) 后以带动

#### 感官通路解码器的应用

- 3、发出强有力问题是核心
  - 1) 强有力问题五个特质
  - 2) 强有力问题产生器
- 4、完全接纳聆听
  - 1) 听的四个层次
- 5、区分动机和限制性信念
- 6、回应对方，给予认同和挑战
- 7、情绪稳定的关键技巧
- 8、情商不仅仅是“情商”

#### 五、课堂小结

- 1、什么决定了沟通的方式？
- 2、如何改善沟通，你的看法和观点？
- 3、沟通的技巧和沟通意愿的关系。
- 4、你觉得哪些工具会更适合当下的你？