

《新晋管理者的沟通技巧与教练修炼》

【课程背景】

怎么好员工变成管理者，反而业绩一落千丈，团队怨声载道？

业务高手和管理者之间的鸿沟如何快速跨越？

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？

干部管理意识弱，始终还是“忙”“盲”“茫”？

下属没事干，领导没空想，职责倒挂如何破？

新任管理者，不仅面临管理者角色的转换，对沟通的要求也日益提高。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。做好下属的教练，能让目标优化，顺利达成，员工还有好的成长。教练意识和沟通技巧，是我们每个人的必修课。

【课程收益】

1、新晋管理者：

转变思维模式模式，由要我做变为引导团队做，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、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】

对教练和沟通的理论知识、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】 新晋管理者

【课程时长】 1天（6小时/天）

【课程大纲】

常见情况引入

模块一 沟通技巧

一、沟通？先知己知彼！

1、看清，和你聊天的到底是谁？

啄木鸟的特点

狗的特点

狼和孔雀的特点

猫的特点

猫头鹰的特点

鹿的特点

猴子的特点

老虎的特点

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。

文字

语音语调

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

先以跟从

后以带动

感官通路解码器的应用

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。

模块二 教练式管理

一、什么是教练？

- 1、顾问和教练
- 2、专家和教练
- 3、保姆和教练
- 4、心理治疗和教练
- 5、教练是什么

二、教练的心态特质

- 1、探索和好奇
- 2、成就对方
- 3、亲和果敢

三、教练流程步骤

1、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

2、完全接纳聆听

听的四个层次

3、区分动机和限制性信念

4、回应对方，给予挑战

四、必备知识

1、时间线

1) 过往

2) 现在

3) 未来

2、限制性信念

1) 觉察限制的词语和信念方式

2) 发现挑战新的可能性

3、从感知位置出发

1) 第一位置

2) 第二位置

3) 第三位置

4) 第四位置

4、心锚是什么

更换或设定心锚

5、理解层次

1) 什么是理解层次

2) 如何上堆

3) 如何下切

四、坚持执行力第一

1、积极主动——命运都是自己选择的

1) 从巴甫洛夫看习惯的打破

2) 情绪这怪东西，作用那么大

3) 如何获得高情商

4) 从海底捞服务看让结果超出期望

2、双赢思维——个人、组织双丰收

1) 人际交往的六种模式

2) 人生三个位置的切换

3) 从红黑游戏看经营人生的逻辑

3、以终为始——目标的强大引力

寻找假想敌，找到自命不凡的力量

标注工作进展的里程碑

唯有成功可以激励成功

课堂小结

1、如何理解教练角色和思维？

2、如何看教练的沟通，教练的范式沟通？

3、教练和沟通给我们带来的转变，如何落地？

4、Q&A 现场问答