

《创造价值的团队关键沟通力》

【课程背景】

沟通，是人生成功的金钥匙！组织成功的奠基石！沟通能力从来没有像现在这样成为现代职业人士、管理者成功的必要条件！

一个职业人士成功的因素 80%靠沟通，20%靠智慧和能力。沟通无处不在，与我们生活工作事业成败息息相关，善于沟通者事事顺心，游刃有余，不善沟通者，处处被动、即令能力高强，也难免倍尝失败的苦水。

【课程价值】

1. 认识沟通的重要性与沟通的原理，找出组织沟通中的障碍及克服方法，掌握沟通的关键诀窍。
2. 学会在工作中与不同性格成员融洽相处，提高与上司、同事、下属之间的沟通质量，改善与上司、部门之间以及下属之间的工作关系。
3. 掌握有效沟通的技巧，保障沟通渠道顺畅，提高各阶层成员的沟通水平。
4. 改善企业内部沟通方面存在的问题，促使公司实现更佳的业绩表现。

【课程时间】 1 天

【主讲老师】 胡爽姿

【课程对象】 企业中基层干部、新晋升干部、核心骨干

【教学方式】

1. 采用引导式行动学习法，70/30 原则（70%专家理论讲解、案例剖析、管理工具使用说明，30%学员互动研讨、角色扮演、实战演练），从各种方式中体验学习，加深印象。
2. 理论讲授+ 案例剖析 + 小组互动研讨 + 情境模拟，案例贴切于实际工作，

讲解由浅入深、化难为易，让学员由工作时身边发生的事例中学习到管理的精髓。

3. 透过案例剖析与操作工具讲解，让学员结合自身工作进行检查与启发，让学员从“做”中了解到自己的不足以及需要改善注意的地方。

【课程大纲】

第一模块：高效沟通需要高格局

一、 沟通方式是非论

- 1、在沟通中你喜欢什么样的沟通方式？
- 2、从人性的角度看沟通
- 3、从习惯的角度看沟通

案例分析：会沟通的人都有哪些特点？

[课堂体验：沟通视觉引导卡](#)

二、 高效沟通能力素质模型

1. 必备：决定沟通的三方面：态度、知识、技巧
2. 重视：沟通技巧是人生必备的基本技能
3. 基础：高效沟通的技能技巧
4. 原则：“修心”再“学术”，选择性表达和“情绪”底线

第二模块：高效沟通的基础---- 高情商读心术

- 一、 测试：望闻问切---判断四类典型性格
- 二、 互动练习：激励四种性格的人五句话
- 三、 实用技巧：四种性格的人沟通切入点

1. 与力量型性格的人沟通
2. 与活泼型性格的人沟通
3. 与和平型性格的人沟通
4. 与完美型性格的人沟通

分组讨论，呈现结果

第三模块：高效沟通的步骤与沟通技巧

一、 高效沟通的四大重要步骤

1. 建立信任
2. 有效提问
3. 积极聆听
4. 表达反馈

学习活动：沟通技巧工具训练

二、如何与上司有效沟通？

1. 了解上司的沟通风格---只有懂得才有心得
2. 向领导请示和汇报的要点
3. 日常工作中保持主动和良好的沟通
4. 如何提建设性意见：站在领导的位置想问题

视频欣赏与分析

三、向下沟通的能力与技巧

1. 上级如何创造良好的沟通情境
2. 实用技巧：上对下沟通技巧

- 如何有效发布指令
- 如何听取下属汇报
- 如何与下属商讨问题
- 如何面对“请示型”下属
- 恰当处理下属的抱怨
- 提出批评的艺术

学习活动：案例分析与行动练习

四、跨部门协作沟通技巧与冲突化解

1. 部门之间既是同事又是客户
2. 平级间的竞争不可避免
3. 如何积极的沟通
4. 跨部门沟通须把握的两大原则
5. 跨部门有效沟通的五个好习惯
6. 同事之间人际关系处理和沟通六大关键点
7. 建立情感账户
8. 跨部门团队沟通会议

重要原理：托马斯吉尔曼冲突的二维模型

【课程总结】