

《阳光心态与员工沟通》

课程收益：

- 让学员建立正确的认知，培养学员阳光积极的心态
- 掌握工作中高效沟通步骤和技巧
- 解决工作中因为沟通造成的困扰，突破沟通瓶颈
- 掌握如何赞美而不是溜须拍马的赞美技术
- 学会有效倾听、深度倾听的教练技术
- 掌握工作中如何快速解决各类冲突的技巧
- 清晰表述工作任务、目标、需求，令团队成员清楚、明白做事

课程时长：1天，6小时/天

课程对象：企业全体员工

授课形式：讲师引导、小组讨论、互动交流、练习、案例分析

课程大纲

第一章：员工职业心态塑造

一、找准定位快乐工作

- 1、我们应该如何找准自己的角色
- 2、正确的心理认知
- 3、认清人生价值
- 4、企业应该是一个什么样的场所
- 5、找出自己的方向和目标

心理投射认知活动：本我-自我-超我

- 6、没有卑微的职业，只有卑微的心态

二、职业人卓越成功的五大心态

- 1、积极进取乐观向上的心态
- 2、坚定自信勇于成功的心态
- 3、树立归属全力以赴的心态
- 4、永不自满持续学习的心态
- 5、珍惜当下知足感恩的心态

视频案例

第二章：员工沟通的技巧

一、解析沟通的真实目的

视频分析：沟通失败的原因《他们真的理解了吗？》

二、工作沟通有技巧

1、工作中高效沟通的步骤

- 1) 事前准备——设定目标，制订行动计划
- 2) 确认需求——认真倾听，有效反馈
- 3) 阐述观点——观点明确，排除异议
- 4) 处理异议——抛却成见，对事不对人
- 5) 达成协议——确认时间节点，明确完成标准
- 6) 共同实施——关注进度，阶段反馈

沟通练习：与员工做一次绩效面谈

2、与上司沟通技巧

- 1) 支持：立场+利益

- 2) 时机：随时+随地
- 3) 意见表达客观恰当，不带情绪
- 4) 提建议时，要有多种方案，深思熟虑

分组演练：上司的五大沟通情景

演练分享

3、与部属沟通的技巧

- 1) 开放的胸襟，容人的雅量
- 2) 信任的态度：部属有错时,客观反馈
- 3) 过失的弥补：择机熄灭

4、与同事沟通的技巧

- 1) 尊重、合作、责
- 2) 赞赏、化解、双赢
- 3) 冲突管理的方法

三、改善沟通氛围

1、沟通气氛和信息

- 1) 信息的定程度
- 2) 沟通气氛如何发展

2、防卫：原因与对策

- 1) 威胁面子的行为
- 2) 避免对他人防卫

角色体验：防御之心哪里来

3、保留面子

- 1) 使用清晰信息处方
- 2) 对批评以不防卫回应

4、赞扬不溜须拍马

- 1) 赞美从他们得意之事入手
- 2) 肯定对方取得的成绩
- 3) 先美的话不是越多越有效
- 4) 背后赞美更显诚意
- 5) 赞美与奉承有区别
- 6) 请教的姿态，是让人最受用的赞美

课堂体验：愉快的聊天

5、处理人际沟通的场景研讨

- 1) 职场语言风格
- 2) 如何演讲 PPT
- 3) 赢得客户的信任
- 4) 待人接物应对细节
- 5) 如何回应职场上的夸奖
- 6) 宝贵意见如何提
- 7) 职场冲突 ABC
- 8) 谁说马善被人骑
- 9) 面试官急训营
- 10) 危机公关

总结分享