

高效沟通

职业培训师 祝勇

【课程背景】

- 为什么下属对工作安排的理解和执行力总是不到位？
- 为什么部门之间的协作总是出问题，互相扯皮，效率低下？
- 为什么员工情绪低落，有话不敢说，团队的气氛总那么压抑？
- 为什么有些员工很努力，心态也不错，但业绩总是不够好？
- 为什么企业文化和价值观无法推行？

出现这些问题的根本原因就在于：**沟通！**

- ◇ 企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。——松下幸之助
- ◇ 管理就是沟通、沟通再沟通！——杰克·韦尔奇
- ◇ 沟通是管理的浓缩。——萨姆·沃尔顿

良好的沟通能使：生活幸福，心情愉快

工作顺利，压力舒缓

团队协作，效率提升

交流通畅，决策高效

目标明确，绩效卓越

《职场人士的有效沟通》：针对管理干部、基层员工、管理人员、销售人员的沟通问题，展开研讨训练和辅导，助您解开沟通的症结，为高效管理、市场开拓、团队和谐、幸福企业保驾护航！

【课程目的】

- 1、掌握沟通的基本理念和“听看问说”四项基本功
- 2、学会与不同性格的人，因人而异的沟通策略
- 3、掌握工作场合与不同层级和角色的人的沟通方法
- 4、能运用同理心进行深度沟通

【课程特色】

- 1、实用：强调方法论而不是理论化，每个模块的内容都与管理实践紧密关联；
- 2、有趣：案例、视频、角色扮演等丰富的教学手段，调动学员参与的积极性；
- 3、实效：强调现场演练，在行动中感悟有效管理，强化课后的实际操作指导；
- 4、理念：修其心、诚其意、开其智、长其技、壮其行。

【课程形式】

- 1、理论讲授 + 案例分析 + 视频分享
- 2、小组讨论 + 经验分享 + 头脑风暴
- 3、实战演练 + 管理游戏 + 小组竞赛

【课 时】6-12 课时

【课程提纲】

- ◇ 讨论：美女老太图
- ◇ 游戏：宾果图（让我认识你）

第一节、沟通概述与阻力

1. 沟通比我们想象的重要
2. 沟通的定义和载体
3. 头脑风暴：沟通的障碍

第二节、高效沟通四项基本功

1. 深度倾听：打开心扉
 - 1) 3R 之接受
 - 2) 3R 之反应

- 3) 3R 之确认
- 2. 有力提问：启发思考
 - 1) 开放式发问
 - 2) 如何型提问
 - 3) 未来导向型提问
 - ◇ 视频：农场主和销售经理的对话
- 3. 准确的说：说的清楚，听的明白
 - 1) 具体化
 - 2) 通俗化
 - 3) 故事化
 - 4) 情绪化
 - ◇ 练习：语言的四化
- 4. 有效反馈：催化行动
 - 1) 积极性反馈
 - 2) 发展型反馈

第三节、同理心沟通宝典

- 1. 案例：绵羊和奶牛的抗议
- 2. 同理心的解读
- 3. 案例：银行大堂王经理同理心留驻老客户
- 4. 视频：看字画（《雾里看花》片段）
- 5. 总结：
 - ◇用别人喜欢的方式对待他 ◇先处理心情，再处理事情
 - ◇多媒介运用，建立同理心 ◇要双向沟通，并反馈确认
- 6. 现场同理心练习

第四节、与不同性格的人沟通

- 1、 头脑风暴：人的行为受到哪些因素影响
 - ◇ DISC 表格性格测试
- 2、 活泼型的人的性格特点与应对之道
- 3、 力量型的人的性格特点与应对之道
- 4、 和平型的人的性格特点与应对之道
- 5、 分析型的人的性格特点与应对之道
- 6、 性格测试解读与建议
- 7、 性格分析在企业沟通中的运用
 - ◇ 抢答：四种主导性格的特征、动机、建议概括

第五节、职场沟通——和谐职场有方法

- 1、如何让上司接受自己的建议？
- 2、如何有效果的表扬他人？
 - ◇ 视频：刘备赞黄忠
 - ◇ 总结：赞美别人的十三把飞刀
- 3、如何有艺术的批评下属？
- 4、如何赢得跨部门的合作？
- 5、如何处理工作中的冲突？
 - ◇ 教学方法：小组讨论、角色扮演、讲师点评

总结

课程回顾 学员分享 优胜小组评选 沟通明言