

# “知人善任超级沟通”培训方案

## 【课程背景】

职场中企业内部各部门之间的协作，人与人之间的交流是工作开展的基础条件，良好的沟通环境，高效的沟通技巧是提升工作效率的保障，但是在实际的工作中人与人之间的沟通往往出现“尴尬”的局面，甚至出现针锋相对的事件，这是很多管理者最不想看到的。作为管理者如何去了解下属，作为下属又该如何同管理者进行沟通，针对不同性格的人该如何有针对性的沟通是一门值得细思的学问，本堂课将针对职场沟通中的常见问题进行剖析并提供策略。

## 【课程收益】

1、提升员工的沟通能力。

话，应该怎么说才能让对方愿意听，让对方与自己处在同一个频道，本堂课通过沟通中的听，说，问三个方面进行一一解答，提升员工与员工之间的沟通效率，营造良好的沟通氛围。在三级沟通中传授沟通的技巧让高层中层基层的沟通更加的顺畅。

2、营造良好的企业氛围。

“话不投机半句多”企业内部的矛盾的起源往往就是从沟通开始，一个企业融洽的氛围需要有良好的沟通氛围做前提，高效的沟通不仅能够提升工作效率，更能够缓解企业内部员工的压力，控制各员工的情绪。

3、提升管理者的管理水平。

“知人”才能善任，如何了解自己的下属是每一位管理者必备的技能，不同性格的员工有着不同的沟通方式，只有充分了解到每一位员工选择适合的沟通方式进行交流，才能够提升工作效率，实现人员的优秀管理。

### **【课程思路】**

讲---课堂中讲师会将沟通的模型从理论开始进行逐步讲解，对沟通中可能遇到的问题进行讲解，无论是 DISC 性格分析，职场中的三级沟通和障碍沟通化解都会给出理论支撑。

练---课堂中，讲师设定场景，学员亲身体验，运用老师讲授的方法进行实际演练，把问题在课堂中进行解决，进一步巩固课堂知识。

化---课堂知识内化是授课的最终目标，知识化为己有才是根本。课堂知识虽多但是每一位学员吸收的程度不同，讲师通过带领学员将课堂知识进行情境化，实现授课场景与实际场景的零转化。

### **【课程形式】**

50%理论+20%案例分析+20%模拟演练+10%学员总结

**【课程对象】** 企业基层员工、企业中层管理者

**【课程时长】** 1天（6小时）

### **【课程大纲】**

一、沟通中的听说问

1、沟通的定义

2、沟通的障碍来源

3、沟通中的听说问

#### 4、增进交往

### 二、职场三级沟通

#### 1、上级沟通

#### 2、下级沟通

#### 3、平级沟通

### 三、职场沟通痛点

#### 1、三级沟通中的痛点

#### 2、痛点治愈

### 四、同理心

#### 1、同理心的理论基础

#### 2、同理心的辨识,倾听，反馈

### 五、沟通表达四部曲

#### 1、四种思维模式

#### 2、影响思维四方面

#### 3、良好沟通四部曲

### 六、看人说话

#### 1、DISC 性格分析

#### 2、DISC 沟通之道

### 七、障碍沟通化解

#### 1、安全氛围打造

#### 2、重回沟通