

高效沟通

一、课程背景

没有沟通，就没有成功的企业。企业内部良好的沟通文化可以使所有员工真实地感受到沟通的快乐和绩效。加强企业内部的沟通管理，既可以使管理层工作更加轻松，也可以使普通员工大幅度提高工作绩效，同时还可以增强企业的凝聚力和竞争力，因此我们每个人都应该重视沟通、学习沟通。

二、课程目标

系统讲解沟通知识，既关注技能、技巧，又强调观念、心态，分享多个故事和视频，案例分析与学员互动紧密结合，快乐教学，生动有趣。

三、课程收益

在课程结束时，学员将能够：

- ☆ 从沟通的角度看企业管理中的问题，剖析企业管理效率低下的原因
- ☆ 系统学习沟通知识，了解沟通的方式，掌握何时使用何种不同的沟通方式；了解沟通的方向，掌握不同方向的沟通的注意事项，即“见什么人说什么话”
- ☆ 了解沟通中的组织和个人障碍，知道如何跨越这些“障碍”
- ☆ 沟通有技巧可练，通过语言、声音、目光、礼仪举止的修炼，让沟通“走近”你我
- ☆ 沟通有章可循，提升沟通能力不单可以言传，亦可身教，一步一步掌握沟通的技法
- ☆ 沟通“从心”“重新”开始，技巧与技法的登峰造极来自于“心”
- ☆ 提升绩效：从提高沟通效率到提高管理效率到提高个人和团队的绩效

四、课程时间及对象：

- ☆ 课程时间为1天（6小时）

☆ 授课对象：企业中层管理人员、部门主管

五、培训形式

教案讲授、案例分析、情景演练、管理活动、角色扮演、小组讨论等

六、课程大纲

模块 1：沟通的重要性

模块 2：沟通概述

☆ 沟通的定义

☆ 沟通的三大要素

☆ 沟通的两种方式

☆ 沟通的双向性

模块 3：沟通失败的原因

☆ 正式沟通渠道不畅

☆ 心态与观念

☆ 企业文化

☆ 沟通的个人障碍：

模块 4：高效沟通技巧

☆ 选择有效的信息发送方式

☆ 积极聆听

☆ 有效反馈

☆ 利用肢体语言的技巧

模块 5：高效沟通步骤

- ☆ 精心准备
- ☆ 明确需求
- ☆ 阐述观点
- ☆ 处理异议
- ☆ 达成共识
- ☆ 实施

模块 6：成熟沟通十大法则

- ☆ 以开放性的话语问问题
- ☆ 发问明确，针对事情
- ☆ 显示出关心，及了解对手的感受
- ☆ 促使对方说得更清楚、明白
- ☆ 专心聆听
- ☆ 倘若你真是做错了，要大方坦白地承认
- ☆ 预留余地，具有弹性，别逼到死角
- ☆ 寻找真相
- ☆ 用慈爱式关怀语气引导，表示关心
- ☆ 成熟式理性：我了解这个决定的内在涵意