

语言的力量

职场高效沟通的原则与技巧

【课程背景】

管理上有一个说法，企业管理者 70%的时间要用在沟通上；同时，企业中 70%的问题源于沟通不畅。由此可见，沟通对于企业的重要性。可是，看似简单的沟通，却由于各种各样的沟通障碍，使得很多企业内部的沟通并不顺畅。这种沟通不顺畅，不仅影响企业内部氛围，还会严重影响组织执行力。

如何提高沟通的有效性，让人与人、人与组织、组织与组织之间不要因为沟通的障碍而影响合作，是很多企业考虑的问题。为此，对员工进行沟通技巧的培训十分必要！

【课程收益】

- 1、深刻理解沟通的含义与价值
- 2、学习高效沟通的技巧与策略
- 3、掌握职场不同场景下的沟通技巧
- 4、了解影响沟通效果的沟通障碍与解决方法
- 5、提高人与人之间的相互理解与企业内部沟通效率

【授课时长】 7 小时

【授课对象】 希望改善沟通的每个人

【课程特色】 理论与实践相结合；讲解与研讨相结合；可操作性、可借鉴性强

【课程大纲】

一、什么是沟通？为什么沟通很重要？

- 1、沟通的概念
 - 沟通的定义
 - 沟通的七个步骤
 - 沟通的组成要素与分类
 - 沟通的漏斗模型
- 2、为什么要重视沟通？
 - 认识上的五个误区
 - 沟通的意义与价值
 - 乔哈里沟通视窗与沟通策略

二、高效的沟通有哪些策略与原则？

- 1、准确的信息传递
 - 明确沟通的目的
 - 准确的信息编码
 - 六种积极的沟通方式
 - 影响信息编码的关键因素
- 2、准确的信息接收

- 积极倾听的内涵
- 影响信息解码的关键因素

3、高效沟通的其他要素

- 沟通氛围的选择
- 沟通方式的选择
- 沟通中的非语言信息

三、如何在不同的职场情境下应用各种沟通技巧？

1、职场日常沟通的技巧与原则

- 职场沟通的方法与步骤
- 平向沟通的技巧与原则
- 向上沟通的技巧与原则
- 向下沟通的技巧与原则

2、职场会议沟通的技巧与原则

- 会前的准备
- 会中的沟通技巧与原则
- 会后的沟通技巧

3、销售沟通的技巧与原则

- 以客户需求为导向的沟通
- 产品销售沟通的 FABE 原则
- 顾问式销售沟通的技巧
- 销售谈判中的沟通技巧

四、哪些障碍影响了沟通的效果？如何排除这些障碍？

1、个人因素造成的沟通障碍

- 个人情绪的影响与管理
- 认知偏见的影响与修正
- 文化差异带来的影响与化解
- 利益冲突带来的问题与解决

2、组织因素造成的沟通障碍

- 组织角色与利益差异的影响
- 组织文化与氛围造成的影响
- 组织沟通机制带来的信息过滤

3、沟通中的矛盾与冲突处理

- 积极看待合理冲突的价值
- 避免冲突的沟通技巧与原则

五、研讨：如何成为一名积极高效的沟通者？