

《有话好好说-职场沟通表达技能提升训练》

课程大纲

课程概述

本课程，经过高云鹏老师及团队三年精心打磨而成。课程以职场沟通表达能力与技巧为出发点，围绕沟通、说服、谈判、演讲等四大场景，结合心理学、公关关系学、教练技术等多学科知识体系，全方位解析沟通表达本质，针对工作中常见的同事沟通、客户沟通、领导沟通等实战内容进行剖析，传授实战技巧，将理论与实战完美结合。

通过现场即兴工作汇报等实战训练，可以让学员从思想上转变沟通理念，快速掌握沟通表达技能与方法，指导工作实践，提升沟通效率与工作效能，实现业绩倍增。同时可以让参训人员增强自信、充满激情，改善人际关系，通过沟通表达能力的提升，推进解决问题能力的提升，增进团队合作，践行“共生”理念。

课程纲要

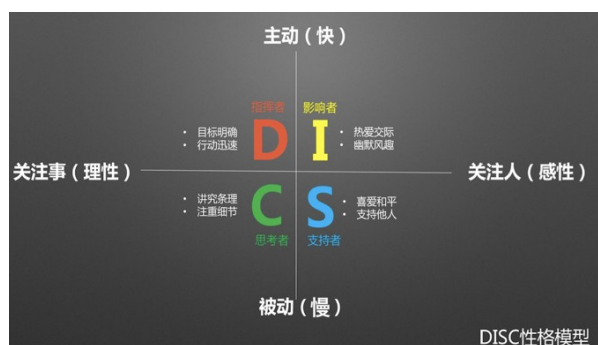
一、课程导入 (0.5 小时)

- 1、痛点寻找：我们会好好说话吗？
沟通表达是思考的外化，寻找沟通短板背后的原因
- 2、沟通概念解析：360 度理解“说话”实质

二、重新认识沟通 (1 小时)

- 1、明确沟通目的：沟通目的阶梯理论
- 2、沟通情报准备：间谍方法论 / 沟通专业知识准备 / 沟通内容设计

3、了解你的沟通对象：DISC 人格分析在沟通中的实战应用（不同类型对象的沟通技巧）

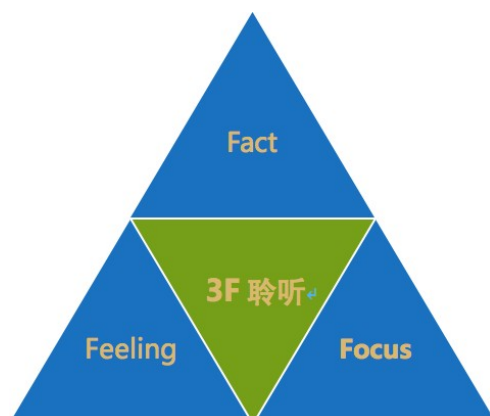


4、5W3H 沟通模型



三、沟通技术 (1 小时)

1、How to listen 聆听的技巧：学会聆听。3F 聆听法则，听事实，听感受，听意图



2、 How to ask 提问的技巧：开放式与封闭式问题的实战应用

3、 How to speak 沟通表达中的“话语权力”理论

□ 沟通技术：

1/权力在双方，平等下的双赢游戏

2/同理心下，学会换位思考

3/“沟通河流理论”的应用，化解沟通鸿沟

□ 说服技术：

1/权力在对方，寻求认同、接纳、改变

2/维护自身利益与观点，是人类天性（说服的难点）

3/如何寻找利益点/切入点

□ 谈判技术：

1/权力在双方，谈判时没人喜欢让步，每个人都希望自己利益最大化，但谈判正是要通过协商达成一致，实现“共生”

2/谈判组合拳：价格/价值/条件的组合战术

□ 演讲技术：

1/权力在形成，演讲可以形成权威感/体现一个人的能力

2/如何克服公众演讲的恐惧感

3/演讲战术：开篇设计/逻辑设计/生动演绎

四、沟通实战 (3.5H)

1、如何实现与领导的高效沟通

▫ 重新认识你的上司

1/如何正确解读上司的能力、性格和职业态度

2/设身处地，了解上司的处境，知悉上司的工作目标

3/理解上司对你的期望

4/与上司正确相处的六大原则

▫ 如何接受上司布置的任务

▫ 如何向上司做计划部署汇报

▫ 如何汇报过程进展

▫ 遇到困难如何获得上司支持

▫ 工作中出现了纰漏或重大失误，如何进行汇报和解决

▫ 个人的想法与上司出现了分歧如何化解

▫ 如何向上司进行总结汇报

▫ 如何说服上司接受你的新想法

▫ 1 分钟高效工作汇报法

2、如何实现与同事的高效沟通

▫ 如何通过沟通快速融入新环境

▫ 如何通过沟通快速建立信任

▫ 越谈越投机的法宝

▫ 解读求教的妙处

▫ 如何让人配合你的工作/如何拒绝别人的请求

▫ 如何说服同事接受你的方案 (说服黄金六原则)

▫ 如何化解协作分歧/团队协作中如何表达自己的意见

▫ 职场沟通禁忌

讲师介绍

高云鹏

- 沟通与表达专业导师
- 公共关系管理实战专家
- 曾就职于伊利、珀莱雅等上市公司
- 硕士研究生就读于中科院心理所（管理心理学方向）



资深经历

高云鹏老师曾担任多家世界 500 强企业、上市公司的公共关系负责人、新闻发言人等角色，在媒体沟通、政府关系管理、危机应对等方面，有着丰富的经验积累和独到见解。在负责公司日常经营管理工作之余，有着二十年专业主持人深厚功底的高云鹏老师，还曾担任伊利集团首席主持人角色，主持千人以上的重大庆典、集团会议、发布会近百场次，在沟通、表达、情绪调动、现场控制等方面可谓游刃有余、驾轻就熟。

多年来，高云鹏老师曾为超过 50 家企业，开展了 200 余场次的专业培训，参训人员超过一万人。曾经提供咨询顾问、培训指导的客户中有很多是世界 500 强和国内 500 强企业，例如：伊利、雀巢、双汇、阿里、京东、AMD、福田汽车、新东方、36 氪、卓越地产等。