

# 直击人心——管理者超级沟通术

## 课程背景：

作为一名优秀的管理者，您是否经常遇到以下问题：

——自己已经说得很明白了，但为什么对方还是交上我不想要的东西？

——自己明明下达了指示，下属却迟迟没有反应？甚至明明知道怎么做，却不愿意去做？

——自己急切地希望部门之间协同与合作，但彼此之间相互推诿？

——自己真切希望为领导分忧，却无法真实而充分理解上级意图，以至于无法达到领导的要求？

管理者 70%的工作是沟通，且工作中 70%的问题是由沟通引起的，所以“管理即沟通”。本课程从沟通的本源出发，以“双 ACE 超级沟通术”模型为总纲，不仅着重提升管理者沟通基本技巧，同时从感情因素出发有效提升沟通氛围，促进沟通结果的有效达成，进而实现沟通效率和效果的显著提升。

## 课程收益：

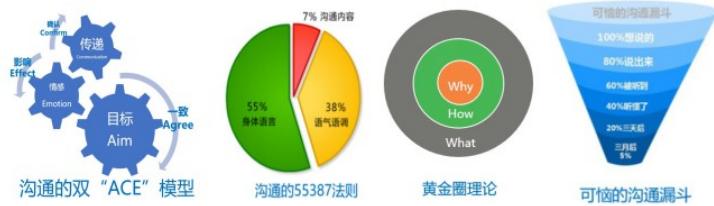
- ◆ 理解沟通的本源，掌握管理者超级沟通术的“灵魂”；
- ◆ 学习并运用“双 ACE 超级沟通术”，构筑简单高效的沟通模式；
- ◆ 掌握“沟通达成一致”的技巧，明确沟通目标，快速实现沟通效果；
- ◆ 学习“信息传递互通”的诀窍，改善沟通质量，提升信息沟通的能力；
- ◆ 提升保持沟通中感情通畅的技巧，让沟通有温度更有效；
- ◆ 不同场景下的沟通技巧运用，提升管理沟通的实战应用效果。

**课程时间：**2 天，6 小时/天

**课程对象：**中基层管理者

**课程方式：**理论讲解、视频体验、案例解析、培训活动、分组讨论

**课程模型：**



## 课程大纲

### 第一讲：探寻沟通本质，踏上“双 ACE 超级沟通术”之旅

#### 一、沟通是管理者的“生命线”

1. 管理者 70%的工作靠沟通达成
2. 工作中 70%的问题由沟通引起的

#### 二、沟通是思想和情感双向传递

1. 沟通四大要素——达成一致+思想传递和反馈+感情传递和反馈+保持感情的通畅
2. 最大的误区是把操控当成沟通

#### 三、“双 ACE 超级沟通术”，三步实现沟通无往不利

1. 沟通 55387 法则，解密沟通方式
2. “先处理情感，再处理事情”
3. 沟通“双 ACE 模型”，构筑最简单有效的沟通模式
  - 1) 双 A : **A**im (目标) + **A**gree (一致)，实现达成一致
  - 2) 双 C : **C**ommunication (传递) + **C**onfirm (确认)，实现信息传递与反馈
  - 3) 双 E : **E**motion (情感) + **E**ffect (影响)，实现感情传递与反馈并保持通畅。

### 第二讲：超级沟通术第一步：双“A”力求目标一致

#### 一、目标 (Aim) 是沟通的出发点

1. 沟通目标决定沟通方式
2. “黄金圈理论”，三步达成目标一致
  - 1) 从现象看本质
  - 2) 从问题本身入手，让思维逻辑更简单
  - 3) 黄金圈理论让沟通逻辑更明晰

#### 3. “5Why 分析法”，挖掘真实目标

- 1) 从因果链条找到根因

## 二、一致 (Agree) 是沟通的最终目的

1. 换位思考迅速锁定交换价值
2. 六字换位思考速成法——现实、情感、期待

## 第三讲：超级沟通术第二步：双“C”促进思想互通，关键确认

### 一、思想信息准确传递 (Communication) 是沟通基础

#### 1. 思想信息传递很简单但不容易

- 1) 沟通问题的症结
- 2) 思想传递的三个关键：听、说、确认

案例：觉得“懂了”可能并没“真懂”

#### 2. 倾听是学会沟通的第一步

- 1) 听不仅用耳朵，用要用心
- 2) 四层次聆听——下载式聆听、事实式聆听、同理式聆听、创式聆听

#### 3. 会说话就是高情商

##### 1) “S-O-F-T”让说话有温度

Smile 微笑——Open 开放心态——Forward 身体前倾——Tone 音调

- 2) 10 秒沟通让说话更有力度

### 二、关键确认 (Confirm)：让思想信息传递更有效

#### 1. 沟通漏斗让沟通打折

想说 100%—说出 80%—被听到 60%—被听懂 40%—被执行 20%

2. 关键确认让重要事情不再遗漏

## 第四讲：超级沟通术第三步：双“E”确保情感共鸣，激发影响

### 一、情感 (Emotion)：让沟通更顺畅

1. 微笑：世界上最美的语言，会笑的人运气不会差
2. 赞美：打开心门的钥匙，最关键的临门一脚
  - 1) 赞美的延伸应用：三明治法则让批评被愉快地接受
3. 共同点：拉近关系的终极武器

### 二、影响 (Effect)：让沟通无往不利

视频：《无孔不入的影响力》，体验影响力的神奇力量

### 1. 互惠和喜好：事前快速有效培养积极关系

- 1) 互惠是天生的，发自内心的，无力抵抗的
- 2) 互惠性让步
- 3) 喜好是个人的“致命弱点”

案例：“丰巢”快递柜事件始末

### 2. 从众和权威：事中减少决定的不确定性

- 1) 相信权威是人的通病
- 2) 从众是潜意识条件式反射

### 3. 稀缺和承诺：事后激发对方采取行动

- 1) 稀缺激发最原始的占有欲
- 2) 承诺确保后期行动

### 4. 同理心是成功沟通的“灵魂使者”

- 1) 同理心=理解万岁，直击灵魂深处
- 2) 八字同理心速成法——现实、情感、期待、回应

视频：《同理心和同情心》，体验同理心的灵魂共鸣

## 第五讲：“双 ACE 超级沟通术”，轻松实现各场景高效沟通

### 一、跨部门沟通

#### 1. 三大原则让跨部门沟通不再低效

- 1) 明确目的第一，实现手段第二
- 2) 认真思考第一，立刻行动第二
- 3) 沟通共鸣第一，信息沟通第二

### 二、向上沟通

1. 明确理解上级意图
2. 接受指示：明确接受，制定计划
3. 商讨问题：简明扼要，理性表达
4. 汇报工作：换位思考，寻求反馈

### 三、向下沟通

1. 合理满足下级期望
2. 下达指令：平等礼貌、关键确认、提供支持
3. 商讨问题：提前准备、鼓励发言、适时引导
4. 听取汇报：提前准备、注意倾听、适时回应

## **第六讲：《沙漠逃生》体验“双 ACE 超级沟通术”**

### **一、实战培训活动《沙漠逃生》，映射真实沟通状态**

1. 培训活动前置介绍，体验沟通确认的重要性
2. 分组完成培训活动，体验思想传递和达成一致的过程
3. 培训活动结果评分，体验沟通目标是原点，决定了沟通方式和沟通基础

### **二、分组讨论分享，激发思考和行动**

1. 各组结合课程沟通技巧进行总结
2. 讲师活动点评和启发，回顾和总结课程内容
3. 组内制定自我行动计划并承诺，专注沟通技能提升