

《精准沟通技巧》

课程简介：

课程时间	1 天
授课对象	企业中高层管理者、企业骨干人员、基层员工
授课方式	公开课/内训

课程背景：

沟通是企业的成本，也是企业不可或缺的重要部分，很多企业重视沟通，却又在沟通上造了很大的成本，对于上级和下属没有起沟通当有效果，本次课程就是企业从上到下实现精准的沟通，降低企业沟通的成本，提升企业沟通的效率，加速企业员工的执行力，加固企业上下级之间的密切关系，使企业关系更融洽，工作效率更好效。经自己强大的执行力来带动团队的执行力，过通管理者的高效管理，发挥团队的强大力量，借助团队的实现公司的战略实施。

课程目标：

- 1、明确沟通对于公司的重要性；
- 2、掌握公司上下级密切关系的技巧，建立高密度的粘性；
- 3、把握沟通的原则得以实现双赢；
- 4、掌握精准沟通的方法与技巧；
- 5、掌握上下级沟通的方法和技巧；。

课程大纲

一、沟通的特性

1、沟通的目的性

(1) 有目的沟通；

(2) 无目的地沟通；

2、沟通的结果性

(1) 目的达到，意见一直！

(2) 意见分歧，结果再议！

二、沟通的原由和层次

1、关系的建立

2、信息的收集

3、目的的策划

三、沟通的意义

1、对于基层管理者

(1) 可以激发合作伙伴的工作意愿与效率

(2) 扩大自己的影响力，进行有效的合作

(3) 控制与解决冲突

2、对于中层管理者

四、沟通的类型

1、上级：

- 接收命令、汇报工作、请教问题、反馈想法
- 2、同级：
位置对等、思想统一、立场不忘、多维开展
- 3、同事：
- 4、下属：
命令下达、汇报听取、商讨问题、提出建议

五、沟通的成本

- 1、制定工作计划
- 2、明确沟通渠道
- 3、规范工作流程
- 4、强大职业精神
- 5、学习沟通技巧

六、沟通的步骤

- 1、明确沟通的目的
- 2、准备充分的资料
- 3、调整沟通的态度
- 4、寻找共识的方案
- 5、良好的沟通氛围
- 6、执行统一的结果
 - (1) 目标一致
 - (2) 听从指挥
 - (3) 相互信任
 - (4) 相互监督
 - (5) 及时反馈

七、沟通的过程

- 1、信息的传递
有效沟通要求信息被传递到，如果没有传递到，则意味着沟通没有发生。
- 2、信息的接收
要使沟通成功，信息不仅要被传递到，还需要被正确理解。

八、沟通的障碍

- 1、信息的发送者
 - 态度不正确
 - 表达不正确
 - 抓不住重点
 - 不善言辞
 - 口齿不清
 - 只会下命令
 - 接受信息迟钝
- 2、沟通形式与环境
 - 渠道选择不当
 - 信息传递出错
 - 环境选择不当
 - 沟通时机不当
 - 人为破坏
- 3、信息的接收者
 - 态度问题
 - 听不清楚
 - 有选择地听
 - 偏见

光环效应
情绪不佳
不能正确理解

九、沟通的信息区域

- 1、自己与他们知道的：公开区域
- 2、自己知道他人不知道的：隐蔽区域
- 3、他人知道自己不知道的：盲目区域
- 4、他人不知道自己不知道的：未知区域

十、沟通的规则

诚信、尊重、找准自己的状态
适当展现自己、保持积极的态度、扮演正确的角色

十一、沟通的氛围

- 1、建立共识
 - a) 先听后说
 - b) 认真听取不同意见
 - c) 真心感谢提出的建议
- 2、把握时机
 - a) 紧张时
 - b) 焦虑时
 - c) 盛怒时
 - d) 放良形骸
 - e) 悲伤时
- 3、地点选择
 - a) 正式场合：会议室、办公室、恰谈室
 - b) 非正式场合：公园、咖啡厅、休息室
- 4、面谈坐次
 - a) 谈判式沟通坐次
 - b) 恰谈式沟通坐次

十二、沟通技巧

- 1、听
 - a) 倾听的五个层次：
听而不闻、假装在听、有选择的听、设身处地的听、专注的听
 - b) 倾诉式倾听技巧：
倾听态度要诚恳
注意听而不说
注意体会而非改变
站在对方角度谈问题
注意倾听隐含的意思
 - c) 顺服式倾听
耐心的倾听
寻找顺服的转折点
适当回馈统一立场
未讲完不打破
 - d) 不愿意听
- 2、说
说的目地
说的内容：必说、可说、不说
说的对象：上司、同事、下属、当事人、非当事人
说的过程：言简意赅、语调适中、通俗易懂、重点突出、互动传递、多肯少

否

十三、沟通语言的三要三无

1、三要

要常说赞美与鼓励的话

要常说感激与幽默的话

要常说造就与肯定的话

2、三无

无准备的话不要说

无根据的话不要说

无情绪时话不乱说

沟通一门艺术，一切的开始原于沟通，一切结束也原于沟通，沟通是生活必备的渠道，沟通是工作不可或缺的环节，沟通是无法避免的形式，愿每一位职场达人，都能顺畅沟通，高效沟通，快乐沟通！