

高效沟通技巧与实践

讲师：安百尚

【课程名称】 高效沟通技巧与实践

【课程背景】

本课程基于职场核心骨干员工在日常工作场景，良好的人际关系是有效沟通的基础，职场需要遵循七项基本原则助力组织沟通效率提升；工作场景中如何有效的平级沟通、向上沟通、跨部门沟通，从各个纬度提升个人的沟通能力。本课程基于上述场景从六个方面给予了详细的阐述。

【课程对象】 职场中基层员工

【授课方式】 课程讲授+小组讨论+案例分析+行动学习

【课程时长】 1天

【课程要求】

- 分组研讨，按 4-5 人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；
- 准备白板纸每个小组至少需要 2 张；
- 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用三种颜色；

- 宽胶带、双面胶每个小组 1 个。

【课程大纲】

第一单元：关于学习的认知---10分钟

- 学习的目的和意义
- 合理的知识结构层次
- 职业人的能力模型
- 正确的学习方式

第二单元：沟通的认知

- 沟通的定义
- 沟通的过程模型
- 沟通的乔哈里视窗
- 沟通的三个前提

第三单元：职场人沟通的七项原则

- 请示工作说方案
- 汇报工作说结果
- 总结工作说流程
- 布置工作说标准
- 关心下级问过程
- 交接工作讲道德
- 回忆工作说感受

第四单元：人际沟通

- 人际关系的内涵

- 五种心理需求
- 构建人际关系的 M-KASH 法则
- 基于 DISC 的因人而异的沟通方式
- 同理心沟通的五个要点
- 情绪管理的原则

第五单元：职场沟通

案例分析：谁的沟通出了问题

平级沟通

- 平级沟通的五项原则
- 平级沟通的五个技巧
- 平级沟通的注意事项
- 反思：我的平级沟通的改进

向上沟通

- 向上沟通的五个原则
- 向上沟通的五个技巧
- 向上沟通的四个关键
- 情境对话：如何向上沟通

第六单元：跨部门沟通

- 跨部门沟通的常见障碍
- 跨部门沟通的三个技巧
- 跨部门沟通的注意事项
- 练习：跨部门的客户关系分析

总结：概括总结高效沟通的技巧与实践。