

高效管理沟通

【课程背景】

人与人之间最重要的是什么？沟通！没有沟通，世界将会一团糟。

领导和员工之间最重要的是什么？沟通！没有沟通，企业将会陷入混乱停顿的状态。

拥有多年华为技术，中兴通讯等 500 强企业管理经验的冯南石博士，将会给您解答在企业
管理沟通中遇到的各种问题和解决方案。

一个好的教导老师可以建筑人的能力基础，一个好的学习课程可以建筑人的能力栋梁。人
与人之间最重要的就是沟通，沟通无处不在。在实际工作中遇到一些瓶颈，比如沟通对象的误
解，没有按照自己的意愿去办事，这个时候沟通技巧就非常重要，通过有效的沟通，快速准确
的了解对方的意图，也让对方明白自己真正想要的结果，轻则在日常工作中避免错误，重则挽
救公司混乱的难题。

在《高效管理沟通》课程里，冯南石老师将会给您一一解答您在工作中遇到的沟通问题和
疑惑，让您实现如何高效的沟通，如何得到上级的赏识、同事的青睐，下属的尊重工作更上一
层楼！

【课程特色】

融入大量 500 强公司真实案例，实战为王！

上午学，下午用，招招实用；沟通难，明理易，事事简易。

企业现状为导向，思维启迪是手段。思想顿悟，方法落地。

【培训对象】

各部门经理、主管、各级中层管理人员、新提拔的从专业人才转型到管理的人员，以及有管理
潜质的骨干员工，有意向提高沟通能力的人员。

【培训课时】 12 小时（2 天）

【培训目标】

- 正确理解沟通的概念和过程

- 掌握沟通的五大核心技术
- 掌握管理沟通的原则和方法
- 掌握常见管理沟通方式的技巧
- 通过情商修炼提升沟通能力

【课程内容】

第一单元：沟通的概念和过程

- 企业管理中沟通与协作的重要性
- 沟通定义
- 有效沟通过程
- 沟通的四个层次
- 沟通的五大核心技术
 1. 波长技术
 2. 询问技术
 3. 处理冲突技术
 4. 理解技术
 5. 达成一致技术

案例研讨：如何使用身体语言？

案例研讨：通过沟通协同使得资源的效用最大化

沟通工具：结构化表达九大框架

沟通工具：STS 三步法：场景、目标、主题

课堂演练：如何传递思想和情感？

课堂演练：小张该如何与客户沟通？

第二单元：向上沟通技巧与实践

- 向上沟通原则

➤ 向上沟通四大技巧

1. 请示工作的技巧
2. 汇报工作的技巧
3. 提出建设性意见的技巧
4. 向上反馈技巧
5. 上传下达五步法

➤ 了解上司的沟通风格

案例研讨：如何与不同风格的领导沟通？

案例研讨：站在上级的角度和视野看待问题

案例研讨：上级临时作出决定，某经理提出建设性的意见案例分析

案例研讨：华为某项目经理汇报工作案例

第三单元：向下沟通技巧与实践

- 向下沟通原则
- 高效正确传达命令意图技巧
- 布置工作六步法
- 即兴说服下属技巧
- 激励赞扬下属的技巧
- 批评的艺术
- 如何高效辅导下属

案例研讨：与下属绩效沟通案例分析

案例研讨：互联网时代沟通方式的变化

案例研讨：如何与刺头员工沟通？

案例研讨：如何与聪明的员工沟通？

第四单元：跨部门沟通协作技巧与实践

➤ 跨部门沟通五原则：

- 1) 改变从牵头人（责任人）开始
- 2) 找到有发言权的人
- 3) 让有发言权的人参与决策制定
- 4) 主动配合对方的工作
- 5) 前置性沟通

➤ 跨部门沟通四步骤

➤ 与不同类型同事沟通技巧

第五单元：团队冲突与化解

➤ 对冲突的认知

➤ 托马斯—基尔曼冲突模型分析

➤ 产生冲突的五大原因

➤ 冲突化解五大策略

➤ 双赢沟通六步曲

- 1) 耐心倾听、认真观察
- 2) 表示理解及共赢意识
- 3) 分析原因、分析对方深层需求、思考行动方案
- 4) 提出双赢合作方案
- 5) 获得认同立即执行
- 6) 跟进实施、监督检查

第六单元：建立高效组织沟通模式

➤ 建立部门沟通机制

1) 部门间接口人制度

2) 周、月度总结制度

3) 有效的团队活动

➤ 高效会议技巧

1) 会前部门内部先沟通

2) 个别部门之间的简单问题单独沟通

3) 主题清楚、职责明确、目标清晰、言简意赅、记录文件

4) 有会必议，有议必决，有决必行、有行必查

案例研讨：华为总部与分部间的沟通机制

案例研讨：华为某销售部与技术部的沟通机制

案例研讨：华为部门沟通接口人的角色

案例研讨：华为的项目资源协调机制

案例研讨：联想的研发部与市场部协调案例