

《管理者有效沟通》

【学员对象】

中高层管理者

【课程信息】

标准课时：1天，6小时；标准人数：35人。

【课程背景】

有人曾说：人生的困扰，十之八九都出在人际关系上；而人际关系的困扰，十之八九都是不善沟通造成的。事实确实如此，你不会沟通，就无法更好地表达自己的想法，就无法说出让人愉悦和舒服的话，以至于得罪了人而不自知。那么，你不管走到哪里，都会玩不转、混不开，甚至会莫名其妙地吃哑巴亏。而如果你善于沟通，懂得高超的沟通技巧就不一样了。你可以轻松获得成功而精彩的人生，不管走到哪里，都可以迅速地让别人接受你，建立良好的人际关系，并且与他人达成合作与共赢。

不仅在生活中，其实在职场中，好好说话高效沟通也是成功的必备条件之一，本课程将从沟通的本质出发，帮助你找到沟通的障碍，并分析克服，最终通过实践，帮助学员实现沟通的提高。

【课程价值】

- 帮助管理者找到沟通的核心问题
- 帮助管理者认识到沟通的重要性
- 提供有效的沟通方式和工具帮助实操
- 帮助管理者认识团队成员的行为风格
- 提供不同行为风格人群沟通策略

【课程特色】

- 实操性：精选案例在课程中深入讲解，极具参考性，可模仿或创造性地模仿；
- 实用性：课程中讲授的模型和工具，都是讲师的经验总结，靠谱实用；
- 实战性：小班授课，分组研讨，模拟演练，学员像咨询顾问一样地工作；
- 咨询式培训：以学员所在公司的实际工作为课堂演练的重点，点对点的解决学员困惑。

【课程提纲】

一、什么是有效沟通

有效沟通的概念

沟通的三要素

沟通的障碍与原因

二、有效沟通的障碍

- 沟通的漏斗分析
- 沟通信息不对等
- 话题不感兴趣
- 带有个人偏见
- 对事物缺乏理解

三、有效沟通的三大法宝

- 有效沟通的前提

- 法宝一：听
 - 法宝二：问
 - 法宝三：说
- 四、沟通对象分析
- 与上级沟通的技巧
 - 与下属沟通的技巧
 - 与客户沟通的技巧
 - 跨部门沟通的技巧
- 五、沟通的步骤
- 5W2H 沟通自测
 - 阐述观点 FAB 原则
 - 沟通异议处理
 - 如何达成一致
 - 共同实施
- 六、行为风格与沟通
- 自我行为风格评估
 - 风格测试与分析
 - 风格识别与解析
 - 落地应用与行动计划

注：实际课程会与课程大纲稍有差异。