

职场高效沟通

- 提升员工协作共赢

■ 授课背景：

沟通是社会、职场中的重要技能，员工的沟通能力，直接影响着企业的绩效。普林斯顿大学曾对 1 万份人事档案进行分析，结果显示：“智慧”，“经验”和“专业技术”只占成功因素的 25%。其余 75% 决定于有效的沟通。

真诚、有效的沟通有利于形成良好的工作氛围，增进彼此的了解，消除误解和隔阂，提高员工士气，激发员工的工作热情，增强团队的战斗力。精诚团结，配合默契都是有效沟通与协调的结果。

■ 课程目标

- 掌握高效沟通步骤和技巧
- 积极主动沟通，承担工作职责
- 解决因为沟通造成的困扰，突破沟通瓶颈
- 了解自己和他人的沟通模式，调整自己，改善人际关系
- 学会有效倾听、深度倾听的教练技术，准确判断表达者的需求
- 清晰表述工作任务、目标、需求，另他人清楚、明白做事

■ 课程对象

企业员工

■ 课程时间

一天

■ 课程形式

讲师引导、视频观赏、案例分析、情境演练、互动游戏

■ 课程内容大纲

- 第一讲：解析沟通以及沟通的障碍
 - 一、高效沟通的必要条件
 - 传话游戏：完美接待
 - 式、沟通中的信息衰减-沟通漏斗
 - 参、沟通的个人障碍
 - 1、文化差异

案例：一个鱼缸的妙读

2、语言障碍

案例：汽车保养

3、地位差异

案例：女王的敲门声

4、年龄差异

案例：选词填空

5、经验差异

案例：灯塔和军舰

四、沟通的组织障碍

1、时机不当- 把握正确的沟通时机

2、场合不适- 什么山头唱什么歌

3、信息不对称

4、角度不同

视频：不必要的争吵

5、视野不同

案例：一张邮票

伍、沟通视窗

1、扩大自己的公开象限

2、避免掉入知识的诅咒

3、勇敢接受别人的批评

4、相信自己的潜力无限大

第二讲：倾听是沟通的第一元素

一、倾听的定义

1、听其言、观其行

互动：身体语言的秘密

2、倾听的四个层次

3、心不在焉与心无旁骛

二、倾听的挑战

1、无效倾听的类型

2、为什么无法有效倾听

游戏：三个眼镜

三、深度倾听- 打开心扉

1、深度倾听的价值

2、倾听的3F原则：确认对方的需求

深度倾听练习：老板与下属的对话

四、做受欢迎倾听者

1、倾听的礼仪

2、你应有的表情：镜像效应

3、倾听中的确认

第三讲：有效表达是沟通的中心环节

一、提问就是思考的角度

1、提问的目标

视频：老罗的夺命连问

2、提问的技巧

互动游戏：神奇的扑克牌

3、学会提问

案例：你最多能问出多少个问题

二、沟通前，关注行为风格

1、D人群的沟通要点

2、I型人的沟通要点

3、S型人的沟通要点

4、C型人的沟通要点

三、沟通中的左脑-讲理

1、注重事实

游戏：消除隔阂的好方法

2、关注目标

3、关注逻辑

案例：一次汇报

四、沟通中的右脑-煽情

1、表达中的壁垒

● 背景的重要性

案例：没有题目的文章，你能读懂吗

● 避免使用专业术语

游戏：给外星人穿衣服

● 时刻考虑对方利益，让他人赢

游戏：掰手腕

2、如何让沟通更艺术

● 对方的想法，是你引导的

案例：三星显示器

● 语言表达中的修辞

视频：老人的乞讨

● 使用正面词汇

案例：负面词汇转换

● 正向引导，让结果更优

案例：罪犯与科学家

● 如何鼓励赞美别人

游戏：房间里找惊喜

● 获得他人的信任

游戏：信任背摔

第四讲：职场沟通-适应各级沟通需求

游戏：拼图共赢

一、本色做人、角色做事

二、向上沟通：尊重为主

1、与上级保持同步

2、获得上级信任的七个技巧

3、积极主动、主动承担

三、跨部门沟通：换位思考，同理待事

1、累计情感账户

2、考虑多方利益

3、如何避免部门间的冲突

游戏：团队生存

复盘 团队内的个人角色