

# 《项目经理卓越沟通力实践》

## 【课程目标】

1. 使全体参训学员深刻感知部门沟通对组织发展的重要意义，并转变决策观念与行为，以及认真学习沟通的方法，沟通技巧和沟通艺术。
2. 使全体参训学员深刻理解沟通的重要性，把沟通的观念、精神，及修正的行为贯彻到实际工作中的方方面面。
  - 1) 沟通的根本来自切合实际的决策协调方案；
  - 2) 沟通是一种态度，是主动自发的行为；
  - 3) 强调沟通的文化是企业管理者义不容辞的责任；
  - 4) 把沟通的理念制度化。



## 【授课对象】

项目经理、产品经理、开发工程师、监理工程师、新晋管理者、中高层管理人员、  
储备干部、骨干优秀员工

## 【培训时间】

1.5-2 天(6 小时/天)

## 【课程大纲】

### 一、 课前讨论

1. 项目沟通中常见现象
2. 项目管理中常用的三种沟通方法  
推式、拉式、交互式

## 二、 分组演绎项目管理中的微项目沟通

1. 小组项目过程中的讨论问题
2. 小组项目沟通演绎
3. 组间、老师点评

## 三、 沟通概念与模型

1. 沟通的定义与作用
2. 沟通在项目管理中的重要性
3. 沟通信息模型
4. 沟通的基本形态与类别
5. 如何提高项目管理中的沟通热度

## 四、 项目沟通的障碍

1. 项目沟通的渠道
2. 项目沟通的信息漏斗
3. 项目沟通存在障碍分析

## 五、 如何有效沟通

1. 项目经理如何崔活
2. 如何处理不同项目组间的的吵架

3. 项目经理如何向上汇报与管理
4. 项目过程中如何沟通更舒服

## 六、 项目经理需要提升沟通技能，提升工作效率

1. 项目经理需要提高的倾听技巧
  - a) 倾听的五个层次
  - b) 沟通漏斗定律
  - c) 区分事实和想象
  - d) 案例分析：事实和想象
  - e) 改善倾听的循环
2. 如何提高项目提问技巧
  - a) 提问的方式
  - b) 提问的目的
3. 项目实施过程中如何提高表达技巧
  - a) 表达的印象
  - b) 表达的忌讳
  - c) 了解客户的需求
  - d) 金字塔表达法
  - e) 案例分析：毫无逻辑的表达
  - f) 案例分析：挤牙膏类
4. 提高项目经理的情绪处理技巧
  - a) 正念呼吸法
  - b) 3F 法安抚情绪

c) EFT 情绪释放

## 七、 总结、复盘与分享

### 【场地布置】

