

# 班组长的高效沟通

## 课程背景：

自从当了班组长，原本和谐的人际关系却变得让人……

是什么让人际变了样？

在任何企业中，沟通每时每刻都在影响着组织的发展，有 70% 的问题是由沟通协调不利导致的，沟通与协调能力是现代职业人士成功的必要条件。

班组长如何让沟通成为自我的竞争优势？

班组长如何在工作中与上司、同事和下属顺畅有效地沟通？

对于班组长来说，有效沟通的最重要原则是什么？最有效的沟通方法是什么？最重要的沟通行为是哪一项？沟通需要什么“通道”？

本课程通过对最新沟通理论的系统总结，并结合中国企业的特点与不同文化背景的综合研究，总结提炼出一套完善、系统、有效的沟通体系，解决以上问题。

**课程时间：**2 天（12 课时）

**课程对象：**班组长

## 七步法学习方式

课前学习+理论讲授+实战演练+案例讨论+行动学习+课后总结+实践辅导

**课程人数：**60 人以内，每组 6-10 人，每班不超过 6 组

## 课程内容：

注：

以下内容系讲师根据以往其他客户经验暂定，具体签订协议后会进行课前调研，再根据调研结果进行调整；

课纲中已标注的案例，只占课堂实际案例的 1/4 左右；

每天课程的标准时长 6 个小时，上下午各休息一次，每次 15min，课时可能会根据课程进展、学员情况调整延长，但每天不超过半小时。

## 序：班组长为什么要沟通

### 模块一：沟通基础

- 沟通的定义
- 沟通的一大特性
- 沟通的黄金法则
- 沟通的两种渠道
- 沟通的三大要素
- 沟通的四项原则
- 沟通的五个障碍
- 沟通的六个步骤
- 影片教学：李云龙与柱子

### 模块二：沟通技巧

- 沟通三环节
- 倾听的技巧
  - 听与倾听

- 倾听自省
- 倾听的五个层次
- 表达的技巧
  - 影片教学：赵刚动员俘虏
  - 向谁表达——听众分析
  - 常用句型
  - 规避不良的表达
- 反馈的技巧
  - 何为反馈
  - 如何给予反馈
  - 如何接受反馈

课堂研讨：我自己的听、说、反馈存在什么问题，怎么改进

#### 模块四：沟通艺术

- 上行沟通的艺术
- 案例分析：小王的沟通错在哪了
  - 上级需要什么样的部属沟通行为
  - 课堂研讨：上行沟通的策略
  - 课堂练习：班组长的上行沟通准备
  - 课堂演练：班组长如何接受指示
  - 课堂演练：班组长如何汇报工作
  - 上行沟通的注意事项
- 平行沟通的艺术
  - 平行沟通的策略
  - 课堂练习：班组长的跨部门沟通
  - 平行沟通的注意事项
- 下行沟通的艺术
  - 下行沟通的策略
  - 课堂研讨：班组长如何下达命令
  - 课堂练习：任务布置
  - 课堂研讨：班组长如何听取汇报
  - 课堂研讨：班组长如何调动下属的积极性
  - 下行沟通的注意事项

课堂研讨：我在与员工沟通中存在什么问题，下一步怎么办

#### 跋：课程总结