
让您“今天学完，今天就管用”的管理课程

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？

在任何一个企业中，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