

---

## 让您“今天学完，今天就管用”的管理课程

### 畅通沟通高速路

#### 课程背景：

沟通为什么如此重要？

如何让沟通成为自我的竞争优势？

如何在工作中与上司、同事和下属顺畅有效地沟通？

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”？

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。

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】** 公司各级管理人员

**【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：我们在沟通中存在的问题是什么？**

**通过一个小游戏分析有效沟通……**

---

我们为什么要沟通

互动游戏

### 模块一：沟通基础

- 沟通的定义
- 沟通的一大特性
- 沟通的两种渠道
- 沟通的三大要素
- 沟通的四大原则
- 沟通的五大障碍
- 沟通的六大步骤
- ✓ 工具单：沟通计划表

### 模块二：沟通技巧

- 沟通三环节
- 倾听的技巧
  - ✓ 为什么我们不能很好的倾听
  - ✓ 听与倾听
  - ✓ 倾听自省
  - ✓ 倾听的五个层次
  - ✓ 设身处地聆听的回应
  - ✓ 倾听的过程
- 表达的技巧
  - ✓ 影片教学：赵刚与俘虏
  - ✓ 向谁表达——听众分析
  - ✓ 学会发问
  - ✓ 工具单：常用句型
  - ✓ 规避不良表达
- 反馈的技巧
  - ✓ 何为反馈
  - ✓ 如何给予反馈
  - ✓ 及时确认

- 
- ✓ 如何接受反馈

### 模块三：沟通艺术

#### □ 上行沟通的艺术

- ✓ 案例分析：王秘书的沟通错在哪了
- ✓ 上级需要什么样的部属沟通行为
- ✓ 上行沟通的策略
- ✓ 如何接受指示
- ✓ 如何汇报
- ✓ 上行沟通的注意事项

#### □ 平行沟通的艺术

- ✓ 平行沟通的策略
- ✓ 平行沟通的艺术
- ✓ 平行沟通的注意事项
- ✓ 工具单：跨部门沟通五步法

#### □ 下行沟通的艺术

- ✓ 案例分析：为什么小刘会执行错
- ✓ 如何下达指令
- ✓ 工具单：任务分解表
- ✓ 如何听取下级汇报
- ✓ 下行沟通的注意事项

### 跋：课程总结