

有效沟通

【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：我们在表达、沟通中存在的问题是什么？

模块一：表达沟通基础

□ 团队研讨：重庆公交坠江 & 秦皇岛超市命案

□ 互动游戏：画图

□ 沟通的前提条件

□ 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：沟通协作计划表

模块二：表达沟通技巧

□ 沟通的三环节

□ 倾听的技巧

- ✓ 为什么我们不能很好的倾听
- ✓ 听与倾听
- ✓ 倾听的五个层次
- ✓ **互动研讨：我们应该如何做才算设身处地聆听**

□ 反馈的技巧

- ✓ 何为反馈
- ✓ 如何给予反馈
- ✓ 如何接受反馈

□ 表达的技巧

- ✓ **影视教学：赵刚动员俘虏**
- ✓ 向谁表达——听众分析
- ✓ **工具单：听众分析表**
- ✓ **工具单：KISS 原则**
- ✓ **工具单：FAB 原则**
- ✓ **工具单：出现异议时的常用句型**
- ✓ 规避不良表达

模块三：表达沟通艺术

□ 上行表达沟通

- ✓ 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
- ✓ **团队列名：上行沟通的注意事项**
- ✓ 如何接受指示
- ✓ 如何汇报工作

□ 平行表达沟通

- ✓ 平行协作的策略
- ✓ 平行沟通的艺术
- ✓ **团队列名：平行沟通的注意事项**
- ✓ **工具单：跨部门协作五步法**

□ 下行表达沟通

- ✓ 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**
- ✓ **团队列名：下行沟通的注意事项**
- ✓ **课堂练习：不同语气的下行沟通**
- ✓ **影视教学：如何表扬下属**
- ✓ 如何听取下级汇报

跋：课程总结