

做好工作的 70%--沟通

----沟通技能提升

主讲老师：杨洪波

课程背景：

研究表明，职场从业者 70%的工作与沟通有关，企业中 70%的问题是由于沟通障碍引起的，工作效率建立在沟通效率之上。绝大部分的管理失效，起源于沟通的无效，并往往最终体现为沟通的失败。现代商业社会，时间就是金钱、效率就是生命。

- ◇ 我们如何提高自己的沟通效率，最大化我们的收益呢？
- ◇ 如何将上级的命令顺利传达？
- ◇ 如何避免同事、客户之间的误解？
- ◇ 如何引导一线员工积极执行？
- ◇ 如何避免跨部门沟通障碍及冲突？

本课程从沟通的原理，到沟通技巧，从沟通的道，到沟通的术，交给学员实战之利器，辅之源于工作、生活中的案例，深化学员的收获。

课程收益：

- ◇ 深刻认识生活工作中沟通的重要性；
- ◇ 了解导致沟通不畅的 4 种原因；
- ◇ 掌握人际间沟通的 7 种障碍；
- ◇ 学习提升沟通技巧的 4 种途径；
- ◇ 提高沟通的有效性与建设性；
- ◇ 学习在工作中与不同风格同事融洽交流，和谐相处；
- ◇ 提升化解冲突的能力,达成双赢，懂得换位思考，高效沟通相互协作；
- ◇ 降低工作中沟通效率低下造成的负面影响，提升工作效率；

课程特色：

- ◇ 实用性与趣味性的完美结合，寓教于乐，深入浅出、善于和学员互动、亲和力强，幽默风趣；
- ◇ **1/3 理论讲解，1/3 模拟体验，1/3 互动分享；**
- ◇ 以学员为中心，在模拟中学习，在互动中学习，在体验中学习。

课程受众：高潜员工、储备人才、后备干部、基层管理者，中层管理者。

课程时间：1--2 天 (6 小时/天)

课程大纲：

一、为什么沟通如此重要？

1. 沟通的定义及作用

【案例】阿婆与堂主

2. 沟通的重要性

沟通无处不在，无时不有

管理就是沟通

沟通决定生活质量

沟通是成就一生的首要能力

【案例】京东高管的不当沟通

3. 沟通的原理图

4. 沟通的类别

正式沟通，非正式沟通

单项沟通，双向沟通

5. 沟通从“心”开始

① 沟通的基本问题是心态

② 沟通的基本原理是关心

③ 沟通的最高境界是用心

二、为何沟通不畅？

【模拟体验】驿站传书

1. 沟通双方有障碍

人际间的障碍

(性别、年龄、性格、学历、阅历、角色、语言)

【案例】语言沟通障碍

【案例】为什么新娘婚礼当天开始生气

组织间的障碍

(利益、文化、渠道、时间、机会)

2. 沟通渠道不畅通

没有主动去开启沟通渠道

【案例】“玩手机”的孩子

没有营造融洽的沟通氛围

3. 编码者的表达技巧

① 语言表达能力不佳或缺

【模拟体验】表达与倾听

② 不懂得说话的技巧或艺术

【案例】朋友送生蚝

③ 未能充分传达自己的信息

④ 未注重非语言信息的应用

【案例】语言沟通障碍

⑤ 未能有效控制自己的情绪

4. 解码者的倾听同理

倾听误区

【案例】苦闷的章子怡

同理心缺失

【案例】帮助朋友却失去友谊

三、如何提升沟通能力提升？

1. 开启畅通的沟通渠道

员工要把事情做对

管理者要做对的事情

【案例】扁鹊的三兄弟

2. 营造融洽的沟通氛围

【案例】美军士兵的微笑

【案例】换销售人员的理由

3. 编码者的提升方法

语言要精炼、清晰、有条理

【案例】领导下达命令

巧用语言的艺术

【模拟体验】扑克牌“魔术”

信息的准确充分传达

【案例】发邮件、打电话还是面谈？

重视非语言信息的应用

【案例】不完整的菜单

做好情绪控制

4. 解码者的提升方法

① 尊重

君子和而不同

② 倾听

倾听的5个层次（心不在焉，被动消极，有选择性，认真专注，设身处地）

【案例】霍桑效应

【模拟体验】“听”与“说”

③ 同理心

设身处地地对他人的情绪和情感的觉知、把握与理解

【模拟体验】拼“人”

【工具】同理心测试

④ 反馈

四、职场沟通有哪些技巧？

1. 情景沟通--纵向沟通技巧

① 向上沟通----我办事，你放心

服从上司的命令

尊重上司的权力

恪尽职守不越位

请示汇报有分寸

【案例】请给出你的答案

② 向下沟通----做个会沟通的好领导

学会赞美下属

化解员工抱怨

适时激励

恰当批评

【案例】下跪的董卿

【案例】员工抱怨工资低

2. 情景沟通--横向沟通技巧

① 对内沟通（跨组织）----礼尚往来

主动表达善意

求同存异

相互补台不拆台

【案例】会沟通的杜拉拉

- ② 对外沟通（客户、合作伙伴）----诚信为本
- 将对方想听的
- 在商不言商
- 学会拒绝

【案例】乔杰拉德的失败