

新员工沟通技巧

课程背景：

新员工初到企业时，由于没有正确的沟通技巧，与上级沟通时，无法掌握要领，对上级的命令经常理解错误，执行困难。平级之间的沟通与协作，经常发生各类误解与纠纷，导致团队凝聚力低下。

工作之余，与同事联络感情时，难以激发对话的谈话欲望，遇到不健谈的人容易冷场，经常陷入你说五句话，对方只“嗯”一声的“尬聊”场景。随着社会不断发展，企业对新进员工从“校园人”到“职场人”的转变也格外重视，而沟通能力也成为新进员工的必修课程。

针对学员：新员工

培训周期：1天

课程收益：

- 1.提升新员工的个人沟通能力，营造良好的人际关系
- 2.理解沟通的原理
- 3.掌握沟通的基本要素并熟练运用
- 4.掌握职场不同部门的沟通技巧

课程形式：讲师讲授、小组讨论、模拟演练、课堂练习、交互点评

课程大纲

一、沟通概论

- 1.沟通与口才的差别
- 2.要达成我们的沟通目的，需要具备哪些因素？
- 3.良好沟通需要杜绝的四种心态——自私、自我、自大、被动

视频分析：沟通失败的因素

二、沟通的要素与过程

1.沟通的四环节

编码、传播、解码、反馈

现场演练：编码的技巧

2.倾听的四个要领

- 1) 尊重表达者
- 2) 给出恰当的反馈
- 3) 注意眼神交流
- 4) 理解文字背后的心理需求

3.表达的三要素

- 1) 文字内容
- 2) 语音语调
- 3) 肢体语言

现场练习：练习语言的停顿与重音

4、有效沟通的技巧

1) 有效沟通的尊重技巧

2) 有效沟通的倾听技巧

3) 有效沟通的提问技巧

现场练习：提问练习

5、有效沟通的反馈技巧

1) 沟通技巧----说的技巧

2) 准确地说、赞美的说、委婉的说、动情的说

6、沟通技巧----问的技巧

鼓动地问、刨根地问

7、沟通技巧----答的技巧

巧妙的答、委婉的答

8、沟通技巧-----看身体语言

三、水平沟通的技巧（此处针对公司内部沟通）

1.职场水平沟通难在何处？

2.水平沟通的三种方式：退缩、侵略、积极

现场讨论：识别三种沟通方式

3.积极沟通的三大要领

1) 把握积极沟通的两大要领

2) 多说事实，少说意见

3) 询问和关注对方的想法

4.高情商沟通需要沟通者管理好自己的情绪

四、理解不同，求同存异

1.认识不同性格的特征

2.不同性格的沟通方式

五、职场中与上级沟通的技巧

1.与上级沟通的基本态度与要求

2.与上级沟通的四种情况：

- 1) 接受任务与指示
- 2) 请示与汇报工作
- 3) 与上级讨论工作问题
- 4) 向上级表达自己的不同意见

3.提议与说服上级的四大注意事项

现场演练：向上级汇报工作结果并请示下一步行动