

魅力沟通与快乐执行

课程背景：

企业在管理中遇到的普遍性的问题，是企业员工的沟通存在困难，导致管理和组织绩效失灵！一个团队 70%以上的误会都来自于沟通的问题，随着现代化社会职业分工专业化和精细化程度的加强，人与人之间的交流合作日益密切，只有不断提高自己与人沟通的能力，我们才能更好地进行自己的工作。成功的企业之所以成功，是因为他们都建有全方位的沟通机制。

对沟通的强调不是从今天才开始的，但对很多企业和个人而言，似乎沟通的成效不大。原因何在？除开一些并不真正重视沟通的企业和个人外，其问题主要出在没有注意沟通真正效果。成功企业的沟通机制不是零散随机的，恰恰相反，贯穿于沟通的全过程中的沟通机制是一种有制度保障的经常性机制。企业只有建立了系统、全面的沟通机制，才能在企业内部形成一种透明、畅通的双向沟通环境。在这种有效沟通机制下，员工们能更好地提出自己的意见，更有效地全面吸收信息，不仅有利于组织目标的达成，也有利于降低管理成本。

职场的沟通之道，无论是对企业还是个人来说都非常重要，已经成为各类机构的管理者和员工最为关心的问题。尤其是信息已远远过载的互联网时代，随着信息量的大幅增加和沟通工具的多样化，有实效的沟通更具有重要性。

在职场上，你会与人和谐相处吗？你做好沟通工作了吗？你进行的执行工作有效吗？你知道职场的和谐法则是什么吗？

课程收益：

- 了解沟通的深层含义，掌握高情商沟通过程中的原理和方法
- 熟练掌握如何与外界进行有效的沟通，懂得如何提升沟通的艺术
- 排除沟通障碍，掌握有效沟通的基本功，避免沟通中常见的、高代价的错误
- 懂得解析沟通对象的性格，掌握针对不同性格不同沟通方式
- 在团队中树立以结果为导向的执行力思维习惯和行为习惯，大幅提升团队绩效
- 学习科学、先进、高效的执行技巧、执行方法、执行工具

课程时间：6 小时每天，共 2 天；

课程对象：企业中层管理者或公司全体员工；

课程方式：主持式授课+案例分析法+讲授与角色扮演法+头脑风暴法+游戏法；

课程大纲

第一讲：管理者的角色与定位

一、碎片化时代，不称职的管理者

1. 角色思维落后，不能有效转化
2. 管理思维碎片，不能科学管理
3. 沟通心态陈旧，组织要求差距

二、基础管理者的思维转变

1. 管理能力，从基础开始
 - 1) 管理者的诞生
 - 2) 管理者常见的基础管理能力
 - 3) 管理者无助的管理苦恼
 - 4) 管理者的系统管理思维
2. 管理者的蝶变——经营者的化身

- 1) 计划
 - 2) 组织
 - 3) 领导
 - 4) 协调
 - 5) 控制
3. 经营者的基础管理——担当、系统、执行

三、基础管理者的角色定位

1. 承上启下的中间人
2. 承上：执行上级指令
3. 平行：协调工作关系
4. 启下：做好组织管理

四、优秀企业“新基层”的角色定位

1. 三承三启：承上启下、承前启后、承点起面
2. 专业的带头人
3. 业务技能培训者
4. 下属心态建设者
5. 下属行为监控者
6. 部门项目发展的策略建议者

第二讲：认知基础沟通能力

一、认知篇：误解无处不在

1. 世界问题：
2. 沟通的定义
3. 沟通的特点
4. 沟通的目的

5. 沟通的四个层次

- 1) 我不懂，你也不懂
- 2) 我懂，你不懂
- 3) 我懂，你懂
- 4) 我不懂，你懂

6. 误解是常态，理解是特例

二、常见的两大沟通障碍

视频分享：沟通中的传递

1. 沟通不足

案例：不可思议的答案

讨论：是什么导致了沟通不足？

2. 传递失真

案例：传错一个字的恶果

讨论：沟通漏斗及其成因

点评：如何减少传达失真？

经典沟通案例：十分钟损失三亿欧元

小组分享：在我们公司（或部门），有哪些沟通不足的情况

第三讲：魅力沟通——说话就让人舒服

一、认识情商魅力：高情商就是让人愉悦

视频分享：愉悦的语言沟通

1. 情商是什么
2. 情商的本质
3. 情商五维度
4. 情商管理与沟通

案例：女婿和老丈人的对话

5. 高情商就是让人愉悦

二、高情商魅力沟通：直指人心的语言艺术

视频分享：愉悦的语言沟通

1. 话说到您心窝里——不抱怨、不批评

案例：小张打动未婚妻的语言艺术

2. 肯定言辞鼓舞人——热情与真诚并重

案例：沮丧的店员与眉开眼笑鼓励

3. 包容与宽容并行——良言一句三冬暖

案例：丈母娘的担忧与证婚人的致辞

4. 真诚表达多赞美——三人行必有我师

案例：会说话的张总与“屁大点事”

5. 与下属沟通的十五种技巧

- 1) 讲出来
- 2) 不攻击
- 3) 互相尊重
- 4) 绝不出口恶言
- 5) 不说不该说的话
- 6) 不做情绪沟通
- 7) 反省
- 8) 承认自己错了
- 9) 说对不起
- 10) 让下属先说
- 11) 耐心
- 12) 智慧
- 13) 等待一下
- 14) 同理心
- 15) 爱与包容

第四讲：与上司沟通的八大技巧

一、汇报——与上司的汇报与沟通

1. 汇报沟通的三个难点

2. 汇报沟通的责任理解

3. 培养主动汇报的沟通文化

- 1) 自主性——积极反馈
- 2) 合作性——站在上司角度思考
- 3) 思考性——主动提供解决方案

二、汇报沟通的八大技巧

1. 要主动给上司报告
2. 仔细聆听上司的命令
3. 理解上司命令的内涵
4. 把做好的答案反馈上司

5. 犯错时要虚心改过接受批评
6. 毫无怨言的接受上司交代任务
7. 积极完成上司的工作指示
8. 事后追踪上司交代的工作

第五讲：如何与平级之间沟通

一、沟通的金字塔原理

1. 金字塔原理的四项基本原则

- 1) 结论先行

案例：写给雪梨的绝交信

- 2) 以上统下

- 3) 归类分组

案例：卖车准备；MECE 法则

- 4) 逻辑递进

案例：陪酒的女学生和抽烟的小和尚；三种顺序：时间、结构、重要性

二、平行沟通

1. 求同存异
2. 包容体恤
3. 树立内部服务观念
4. 使用对方能够理解的“语言”

案例：帕尔哈提选导师——抓住对方核心需求

第六讲：赢得上司青睐的七大秘诀

一、性格色彩与和谐职场

案例：完美的西游记，不完美的取经故事

1. 红色（表达型，活泼型）的特点
2. 蓝色（思考型，完美型）的特点
3. 黄色（力量型，行动型）的特点
4. 绿色（和平型，配合型）的特点

解读：四种色彩的天然冲突

问题：我们知道了冲突的根源在于性格，我们可以怎么做？

5. 和谐职场——与四色对象的协作之道

小组讨论：对四色同事，分别采用怎么样的沟通方式最有效？

二、赢得上司青睐的七大秘诀

1. 无条件执行
2. 敬业奉献
3. 没有任何借口
4. 积极合作
5. 细节决定成败
6. 积极团队精神
7. 以上司为榜样

第七讲：和谐职场关系的八大法则

1. 由彼观彼，善解人意
2. 己所不欲，勿施于人

3. 天下没有免费的午餐
 4. 己所欲而推及于人
- 案例：小王，一事不知学者之耻**
5. 诚信待人，和气宽仁
 6. 不靠言语取悦于人，而靠行动取信于人
 7. 要雪中送炭，不要锦上添花
 8. 以德报德，以直报怨
- 案例：小张的快速进步源自哪里？**

第八讲：快乐执行——提高执行力

一、什么是执行力

案例分析：两个大学生

1. 执行力的定义
2. 执行力的启发

二、员工高效执行力

1. 执行力=态度+方法+条件
2. 执行力=愿做+会做+可做

案例分析：海底捞，我们学不会

三、员工执行力训练

1. 执行与执行力
2. 执行无借口
3. 沟通是前提
4. 良好的执行习惯
5. 克服执行力惰性
6. 执行过程勤反馈
7. 不会执行勤学习

案例分析：我们对执行力的误会知多少？

课程总结：

1. 本课程知识结构的思维导图
2. 本培训的知识点梳理
3. 考核试卷与案例研讨