

高效沟通汇报与职场应用文写作技能提升

【培训时间】：1天

【培训对象】：企业中层和基层管理者

【课程背景】：

没有要点、杂乱无章工作沟通，不管是书面的还是口头的，都同样缺乏对对方的说服力、甚至降低整个组织的工作效率。

究其原因是在传递信息时没有构建一个有效的思维逻辑结构。有效的职场思维模式，诸如结构性思维、闭环式思维、阶段性思维等，都可以帮助我们在表达核心观点的基础上，有理有据、条理分明地证明这个观点，使我们能够做到清晰思考和准确表达，如果全员普及更可以通过构建统一的思维和语言标准提升整个组织的工作效率。

【课程收益】

- 1、通过对沟通原理的学习，学员能够运用结构性表达、逻辑性提问的方式提高信息表达的准确度
- 2、通过对金字塔原理的学习，学员能够构建所要表达的内容的逻辑结构，明确表达的主题和目标。
- 3、依托于金字塔原理，帮助学员梳理职场应用文写作的基本思维逻辑；
- 4、专题学习掌握常用职场应用文的写作技巧；
- 5、了解常用应用文在该企业的使用特点，将公司[企业文化](#)内涵融入内部应用文，提高企业内部书面沟通效率；

【课程大纲】

第一讲 高效沟通概述

- 1、决定工作绩效的三方面：态度、知识、技巧
- 2、沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一
- 3、高效沟通概述

第二讲 高沟通技巧

- 1、完整的沟通过程：编码、解码、反馈
- 2、高效编码的技巧
 - 1) 高效编码的出发点——终点思维
 - 2) 高效编码的逻辑性——结构思维
- 3、高效解码的技巧
 - 1) 关键的沟通技巧之有效提问
 - 2) 关键的沟通技巧之有效聆听
- 4、积极反馈技巧

第三章：向上沟通——高效汇报的内容设计

1. 确定沟通的目标的目的三问
 - 1) 给谁听（看）
 - 2) 啥意图——从隐形到显性
 - 3) 达共识——提高说服力

2. 设计沟通结构

- 1) 沟通结构设计原理——“金字塔原理”
- 2) 高效沟通的逻辑建设——归纳与演绎
- 3) 高效沟通的两种表达结构

3. 设计沟通的内容

- 1) 沟通的要点设计
- 2) 沟通的观点设计
- 3) 沟通的论据支撑

第四讲 向下沟通——有效辅导技能

1、破除辅导下属的三个误区

- 1) 辅导没效果是因为对方笨
- 2) 辅导就是告诉对方应该做什么
- 3) 被辅导者应多听少讲

2、辅导前的准备

- 1) 重新认识下属
- 2) 重新认识您的辅导风格

3、辅导对话的GROW模型

- 1) 确定目标——Goal
- 2) 澄清现状——Reality
- 3) 选择方案——Option
- 4) 承诺行动——Way Forward

4、辅导的技巧

- 1) 聆听三层次
- 2) 进阶三技巧
 - A、建立责任感
 - B、运用直觉
 - C、情绪处理

第五讲 公函（内部联络函）写作技巧

1、公函的格式规范

- 1) 公函的标题撰写规范
- 2) 公函的正文结构规范

2、公函的写作技巧

- 1) 利他性原则
- 2) 沟通性原则
- 3) 单一性原则

【课堂任务】找到给定材料的错误并进行改写

第六讲 报告与请示的写作技巧

1、报告与请示的区别

- 1) 行文目的不同
 - 2) 内容要求不同
 - 3) 时限不同
 - 4) 篇幅长短不同
 - 5) 收文处理不同
- 2、撰写报告的四个步骤
- 1) 确定目标
 - 2) 设定问题
 - 3) 回答问题
 - 4) 回答必须是结论
- 【随堂练习】**:根据要求构建报告结构