

团队协作与高效沟通 (1天)

课程背景：

现代企业，正面临日趋激烈的商业竞争环境。企业要想持续发展和创造优秀的业绩，就必须充分激发团队的力量，打造高绩效的团队。

一支高绩效的团队，需要建立在高效的团队协作和沟通的基础上。上下级之间的协作与高效沟通，同事间和跨部门间的高效协作与沟通，决定了一个企业的工作效率和竞争力。

如何与上级有效的沟通？如何与跨部门的同事有效沟通与协作？如何通过沟通高效的管理下属？如何建立高效率的沟通平台和机制？日常工作应该掌握哪些沟通的技巧和工具？

带着这些问题，我们走进本课程。

课程目标：

- 1.掌握高效团队的特征，充分认识沟通在日常工作中的关键作用；
- 2.学会如何实施有效的沟通与协作，掌握不同对象（上级、同事、下属）的沟通技巧；
- 3.掌握搭建高效沟通平台的方法和工具；

授课对象：管理者 全员

授课方式：讲师讲授+案例分析+角色扮演+情景模拟+实操演练

授课时间：1天，6小时/天。

课程大纲

第一章 高绩效团队与团队协作

- 1.高绩效团队的特征：战斗力+凝聚力
- 2.小组研讨：他们是团队吗
- 3.团队的定义
- 4.团队发展的四个阶段和特点
- 5.团队协作是保证目标完成的关键

第二章 情境沙盘模拟推演

- 1、《吉塔行星》团队组建与风采展示。
- 2、《吉塔行星》背景及规则讲解，团队讨论，初次交易。
- 3、《吉塔行星》项目小组模拟体验，21天模拟推演。
- 4、小组讨论，总结反思，小组分享，讲师点评。

第三章 沟通的原则和技巧

- 1.沟通失败的主要原因
- 2.沟通中的禁忌
- 3.有效沟通的五大步骤
- 4.沟通中的异议处理
- 5.实战演练：这个沟通问题出在哪里

第四章 有效沟通之 3V

互动项目（抓手游戏）：引出沟通的 3V

- 文字语言 7%、语音语调 38%、肢体语言 55%

壹、肢体语言

- 眼神
- 手势
- 表情
- 作词

贰、语言语调

- 语速
- 音高
- 快慢
- 轻重

参、文字语言

- 遣词
- 造句
- 用字

四、有效沟通的五个步骤

1. 营造氛围
2. 了解对方
3. 阐述方案
4. 异议处理
5. 达成协议

练习讨论：有效沟通五个步骤的 3V

第五章 沟通能力提升

互动（比划数字）：模拟职场沟通的场景

一、听、说、问的重要性

二、听的技巧

小组 AB 角色情境模拟

1. 倾听的动作-SOFTEN
2. 同理心倾听-3F
 - 听意图
 - 听事实
 - 听感受

观看视频：《我的前半生》片段

3、“判断”和“给建议”是倾听的两大障碍

三、问的技巧

1. 激发对方的兴趣
2. 掌控谈判的方向
3. 获得更多的信息

提问的种类：封闭式和开放式

沟通中多用开放式问题

案例分析：人事主管的不悦

4. 提问技巧-需求澄清 2W2H

- 是什么
- 为什么
- 怎么样
- 怎么做

伍、说的技巧

1、相关

- 对方只关心：“跟我有什么关系？”
举例：公司介绍
- FAB技巧：特征、功能、好处
- 练习

2、简单

- 视频观看《三傻大闹宝莱坞》
- “最高境界的复杂是简单”——乔布斯
- 练习：AB角色练习

3、故事

- 案例：捐款广告和戒烟广告
- 是什么让人行动？
- 故事 story-情感 Emotion-行动 Action

第六章 360度职场沟通力提升

三大原则

1. 主动原则

- 案例分析与讨论：被开除的王经理
- 情感账户
- 情绪管理工具：ASTAR

2. 体谅原则

- 改变思考方式

3. 双赢原则

- 案例讨论：不一致下如何达到共赢？
- 立场 VS 利益

上行沟通

互动项目导入

工作汇报公式：现状+进度+存在问题+解决思路+未来行动计划

- 1、及时汇报
- 2、分清巨细，选择重要的
- 3、汇报频率
- 4、注意观察

平行沟通

视频赏析《亮剑》

- 1、请求协作：晓之以理（利）、动之以情
- 2、合理拒绝：有道歉、有解释、有解决方案

举例：个人职场经验

下行沟通

反馈方法：EEC-表扬 EEC-批评

反馈注意

1. 只有事实不容易让人反抗

2. 客观
3. 要及时，行为发生立马反馈（不要超过 7 天）
4. 要平衡，既要有表扬也要有建设性的反馈

视频赏析：如何来反馈

小组活动：如何在有效沟通五个步骤里综合运用 3V、有效说服（听问说）和情感交流

案例分析：人力资源部门的无奈