

# EWBC---高效职场沟通力打造

**课程背景：**职场沟通是每个企业、每个职场人都会遇到的问题，虽然大家都深知沟通的重要性，但在实际沟通中，普遍存在着知道很多道理，却仍然不能很好沟通的情况。主要问题是很多人基础沟通能力不过关，本课程通过工具化、公式化的沟通技巧和训练，帮助学员切实提高沟通技巧。

**课程对象：**需要提高沟通技能的职场中人

**课程目标：**1、知己知彼

- 2、调整性格，完善行为
- 3、熟练掌握沟通的基本技巧
- 4、学会在职场不同情境下的沟通方法
- 5、能够有效地表达出自己的想法
- 6、能够有效控制谈话方向

**授课方法：**1、现场讲述+互动+小组情景演练模式进行授课。

2、以小组竞赛和案例分享的形式，调动学员的参与积极性，并激发学员自己反思和解决问题的愿望。

3、整个课程以课堂互动和训练为主

**课程时长：**1-2 天

## 沟通的意义

- 1、对企业：是企业的重要成本
- 2、对管理者：是基本的管理方式
- 3、对个人：是社会生存的基本技能

## 第一篇 重新认知沟通

### 一、不同性格的特征

- 1、红色性格的性格特征
- 2、蓝色性格的性格特征
- 3、黄色性格的性格特征
- 4、绿色性格的性格特征

### 二、不同性格的沟通特点

- 1、红色性格的沟通特点
- 2、蓝色性格的沟通特点
- 3、黄色性格的沟通特点
- 4、绿色性格的沟通特点

### 三、不同性格的识别及沟通方式

- 1、四种性格的自我测试
- 2、三种识别方法
- 3、与三种人的识别方式

- (1) 识别不同性格人的心理需要
- (2) 谈他所需，成他所求

## **第二篇沟通基础技能**

### **一、倾听技巧**

- (1) 倾听等式
- (2) 倾听技巧

### **二、反馈技巧**

- (1) 迎合
- (2) 共情
- (3) 回应

### **三、提问技巧**

- (1) 提问的意义
- (2) 提问的五种方法
- (3) 提问的两个套路

## **第三篇 职场沟通解码**

### **一、与上级沟通的密码**

#### **1、如何向上级汇报工作**

- (1)汇报的时机
- (2)汇报的礼仪
- (3)汇报的技巧

#### **2、如何说服上级**

- (1)说服的本质
- (2) 说服的两个关键点
- (3) 有效说服的原理和工具

#### **3、如何取得上级的信任**

- (1) 取得上级信任的要点
- (2) 取得信任的原理

### **二、与同级的沟通密码**

#### **1、如何讨论问题**

- (1) 正向发表意见的方式
- (2) 反向发表意见的方式

#### **2、如何控制对话**

#### **3、如何处理冲突**

(1) 冲突产生的原因

(2) 如何处理冲突

### 三、与下级的沟通密码

#### 1、如何布置工作

(1) 布置工作的法则

(2) 布置工作的注意事项

#### 2、如何批评下属

(1) 批评的目的

(2) 批评是对事不对人/对人不对事

#### 3、如何表扬下属

(1) 建立与员工的正确关系

(2) 表扬的模型