

步步为赢——让沟通持续产生价值

课程背景：

沟通能力是职场核心技能也是管理者必备的3大核心技能之一，大量事实证明，一个优秀的职场精英必须把70%的时间用于沟通，可以说沟通效率决定了工作效率。但在现实中却到处弥漫着没有产生价值的无效沟通，主要表现在：

零价值：在工作中废话多，听不懂的讲话多，无效的会议多，虽然很热闹但没有价值。

沟不动：在沟通中上级、下级、平级，紧紧的关闭自己心门，怎么沟也融不进去。

通不了：沟通技巧与策略不足，3分钟就能说清楚的事，半个小时都不能沟通明白。

零增加：在一起工作几年了，事情做了不少，但沟通效率却原地踏步，没有任何增加。

渠道窄：没有建立顺畅的沟通渠道，对上、对下、对平渠道狭窄，会议沟通效率低下。

本课程以当今先进的沟通理念及方法为主线，以IBM、阿里的沟通实践为基础，让课程内容既系统又实战，通过课堂训练让学员做到：有价值→愿意沟→沟的通→通的快，快速提升职场精英与管理者的沟通效率。

课程收益：

- ◆ **愿意听**——灵活使用打开心门的各项技巧，让对方敞开心扉愿意跟你沟通。
- ◆ **沟的通**——熟练掌握说、听、问、看等沟通工具的使用，成功做到沟而能通。
- ◆ **通的快**——熟练使用让沟通更快速的4大技巧，让沟通做到既快又好。
- ◆ **通的畅**——掌握渠道拓宽的技巧，让沟通效率持续提升，实现沟通价值的倍增。
- ◆ **学中做**——课程中每项技能方法在学习后，都会进行相应的训练，让学员做到学以致用。
- ◆ **有价值**——学会价值沟通、捭阖沟通、增效沟通的技术，让每次沟通都能产生价值。

课程彩蛋：赠送20个课堂工具表格，随机赠送超级管理资料包，包含《观点集锦包》、《思维练习包》、《课程实践数据包》、《行动案例包》、《有效方法包》、《实用工具包》，总页数达300页，字数15万字。

课程特色：

- ▣ **模式先进：**课程采用学中做，做中学的教学模式，让学员在课堂就能掌握沟通的各项技巧，真正做到了知行合一。
- ▣ **场景互联：**通过SI场景互联技术，让真实的沟通场景呈现在课堂上，通过老师的分析指导，现场解决工作中的实际问题。
- ▣ **解决难题：**课程提炼了大量工作和管理中的难题，在课堂上再通过沟通技巧解决难题，提升了学员通过沟通解决问题的能力。
- ▣ **价值倍增：**课程以让沟通产生价值为主线，通过步步为赢、层层递进的方法，只要学员能够掌握，就能不断提升沟通的价值。
- ▣ **持续落地：**课程有强大的工具、表格，让学员在课后结合课程的内容和实操的工具，在工作中也能提升自己的沟通效率。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：中高层管理者、团队管理者

课程方式：讲授+讨论+沟通情景视频+案例分析+精彩互动

课程大纲

第一讲：沟而能通——让沟通传递价值

场景互联：无效的沟通——小组讨论工作中让自己印象深刻的无效沟通，并进行梳理分享

一、沟通本质——说对话才能做对事

互动训练：思维成像，理解沟而不通给工作带来的伤害

1. 沟通的定义：说对话+成功的思想交流
2. 传递与沟通的区别
3. 沟通的漏斗现象

视频训练：观看《父与子》视频，清晰的理解沟通的定义

二、传递价值——有价值沟通才有意义

1. 价值沟通 3 要素

- 1) 抓人心 2) 说重点 3) 增价值
2. 影响沟通价值传递的障碍
3. 让价值逐级传递的沟通步骤

案例分析：马云与刘永好的初次见面，通过案例分析掌握有效沟通的步骤

三、捭阖之道——能捭能阖沟通才能进行

1. 跳出“非此即彼”的固定模式
2. 捭阖之道的运作原理
3. 捭阖之道在沟通中的应用

互动训练：打动对方，通过互动掌握捭阖之道的 4 大步骤

四、增效原理——效率持续增加才是王道

1. 瞎子摸象对增加沟通效率的启示

2. 沟通的 3 个境界

- 1) 不沟而通 2) 沟而能通 3) 沟而不通
3. 增效原理——产生共同区域，并不断扩大

互动训练：荒岛求生，通过互动掌握使用增效原理的方法及步骤

第二讲：打开心门——让沟通不断深入

场景互联：破除壁垒——梳理在跨部门沟通中遇到的壁垒及成功破除壁垒的实践，并显性化

一、控制自我——让情绪在沟通中收放自如

1. 情绪抗拒—沟通穿不透的墙
2. 只会说是和否的沟通神经回路
3. 情绪失控的发生原理
4. 自我观察技能的有效应用
5. 有效控制自我情绪的 6 大方法

互动训练：“发火”也要有道，通过有效的发火，掌握情绪在沟通中收放自如的方法

二、感知他人——让同理心打开对方心门

1. 缺乏同理心的“残疾人”
2. 高效运转“社交雷达”
3. 用同理心打开对方心门
4. 与他人沟通的铁律、银律和金律

互动训练：我从哪里来，通过会说难说而不得不说的话，掌握打开对方心门的具体方法

三、双核沟通——让情绪与内容完美结合

1. 双核沟通的原理
2. 双核沟通的应用
3. 双核沟通的 10 大策略

互动训练：让下属说出心理话，通过互动，掌握双核沟通的使用方法

四、塑造氛围——让沟通氛围开放和谐

1. 阿里“不着调”的开放式沟通
2. 沟通的四种类型
3. 建立良好沟通环境的六大方法

第三讲：说听问看——让沟通真正有效

场景互联：察言观色——每小组做出 6 个在日常工作中经常出现的表情或语言，让他人猜测其含义，并通过表格显性化

一、说——传播自己的思想

1. 孔子的讲话哲学
2. 管理者讲话的 4 大禁忌
3. 让管理效率倍增的讲话方式

4. 高效讲话三步法

- 1) 清晰的主线 2) 合理的架构 3) 会飞的内容

互动训练：三分钟演讲训练，掌握高效讲话 3 步法

二、听——汲取对方的营养

1. 能说会听才能营养均衡
2. 古人对听的哲学思考

视频训练：观看《办公室》视频片段，掌握听的核心定义

3. 有效倾听 4 步法

- 1) 猜测 2) 探索 3) 确认 4) 转化
4. 通过倾听实现管理效率倍增

互动训练：你真的听懂了吗，掌握有效倾听 4 步法

三、问——挖掘对方想法

1. 董明珠灵魂式的发问

2. 经常使用的 3 大提问方式

- 1) 状况型提问 2) 对比型提问 3) 因果型提问
3. 解决问题型提问的 4 大步骤

互动训练：深度提问，通过使用问问题的方式找到答案，掌握问问题的具体方法

四、看——获得更多的信息

1. 曾国藩的看人之道
2. 观察要坚守的 3 条红线
3. 观察的具体方法

视频训练：欣赏《卓别林》视频片段，掌握观察的技巧

第四讲：技巧策略——让沟通快速直接

场景互联：因人而异——梳理让你印象深刻的沟通对象，描述其主要特征及沟通的策略

一、沟通视窗——让沟通解决问题

1. 当领导是木头人时的严重后果
2. 沟通视窗解析
3. 让对方愿意听的策略
4. 让对方愿意说的策略

互动训练：如何应对下属的“发难”，通过互动掌握沟通视窗的方法及策略

二、人际沟通——让沟通因人而异

1. 由内而外的沟通哲学
2. 四种人际风格解析

互动训练：人际风格测试与解析

3. 四种人际风格的沟通技巧与策略

互动训练：如何同时与曹操和诸葛亮沟通，通过互动掌握人际风格沟通的技巧与策略

三、探寻沟通——让沟通解决问题

1. 彭蕾对马云的沟通策略

2. 探寻沟通 3 要素

1) 关系 2) 态度 3) 观点

3. 探寻沟通 5 步法

互动训练：让领导接受你的观点，通过互动掌握探寻沟通 5 步法

四、NVC 沟通——让沟通解决冲突

1. 战逃思维不能解决冲突

2. 善意的语言才能解决冲突

3. NVC 沟通 5 步法

1) 稳定情绪 2) 仔细观察 3) 阐述感受 4) 明确需要 5) 提出请求

第五讲：渠道畅通——让沟通价值倍增

场景互联：增加流量——明确与自己经常沟通且沟通效率不断提升的沟通对象，梳理让沟通效率不断提升的具体路径

一、沟通宽度——让沟通具有足够的带宽

1. 渠道宽度决定沟通价值

2. 位置+信任=沟通宽度

3. 沟通中的位置原理

4. 建立信任 3 步法

视频训练：观看《红海行动》视频片段，掌握增加沟通宽度的技巧方法

二、向上沟通——领导渠道的有效拓宽

1. 与上级沟通的 9 大策略

2. 向上沟通渠道的拓宽

互动训练：汇报时如何说到点子上，掌握与领导沟通的策略与方法

三、平行沟通——平级渠道的有效拓宽

1. 与平级沟通的 8 大策略

2. 平行沟通渠道的拓宽

互动训练：委婉说“不”的艺术，掌握与平级沟通的策略与方法

四、向下沟通——下级渠道的有效拓宽

1. 与下级沟通的 7 大策略

视频训练：观看《红海行动》视频，掌握与下级沟通 3 步法

2. 向下沟通渠道的拓宽

互动训练：如何让批评恰到好处，掌握与下级沟通的策略与方法

五、会议沟通——会议渠道的有效拓宽

1. 会议沟通的注意事项

2. 高效会议三要素

1) 备好会前会 2) 控好会中会 3) 跟好会后会

案例分析：这样的会议怎么开，通过案例分析掌握让会议准时高效的方法

实用工具集锦：

序号	工具	序号	工具
1	捭阖之道	2	增效原理

3	情绪观察法	4	社交雷达法
5	双核沟通法	6	高效讲话 3 步法
7	倾听 4 步法	8	解决问题式提问
9	因果式提问	10	沟通视窗
11	探寻式沟通	12	人际风格沟通
13	NVC 沟通	14	建立信任 3 步法
15	高效会议 3 步法	16	位置原理
17	增效扩容法	18	汇报 5 步法