




# 《组织管理与高效沟通的艺 术》

## 培训项目

最佳实践品牌课程

Best practices in brand course

## 高度定制化 \ 咨询式服务



在广阔天地中不断提升自我，  
全力塑造有魅力、  
有能力、有行为表现力的企业

马媛老师领导力培训项目组

2021年1月16日

### 《组织管理与高效沟通的艺术》课程大纲

#### 课程目标

- 梳理团队管理的方法，提供高绩效团队模型，夯实团队绩效的落实原则；
- 让学员了解实际沟通管理过程中可能出现的人的问题、事的问题，并提供落地可实施的解决方案；
- 提供沟通的GROW模型，工具使用方法及话术手册；
- 了解不同类型的人格模型，在组织沟通中的重点及方法；
- 促进组织整体间的理解、融合与沟通；
- 建立高绩效团队机制。
- 培养现任和潜在领导者，使其无论在能力还是品格方面都堪称表率。

## 培训方式

视频观赏+小组研讨+互动游戏+案例分析+情景模拟+讲师示范

课程时间 12 小时 (2 天课程)

主讲老师 马媛导师

培训对象 职场人士

## 课程大纲

### 模块一、组织管理与高效沟通之：组织管理、绩效模型

- 一、组织管理的模型与执行力的打造方法
  - **案例分析：管理中的涟漪效应与绩效核心原则**
- 二、组织管理绩效模型分析：绩效持续提升模型分析（绩效达成的核心因素分析）
  - **管理案例分析：环境因素（信息、资源、激励）**
  - **管理案例分析：内在因素（知识、匹配度、意愿）**
- 三、组织管理绩效模型分析：团队管理容易出现的问题
  - **管理案例分析：一元服从、监督思维、理想化、单向性**
- 四、组织管理工作八要素：管理工作的排序
  - **管理案例分析：管人和理事的分析**
- 五、管理者威信建立的五个层级分析
  - **管理案例分析：十七堆马粪的故事**

### 模块二、组织管理与高效沟通之：GROW 模型、下属辅导

- 一、管理沟通的误区及解决方案
  - **重点部分：经典实战案例分析**
- 二、员工激励辅导的人格模型分析
  - **重点部分：关于马斯洛需求理论的工作分析**
- 三、团队管理意愿模型及逻辑分析
- 四、课堂奥斯卡
  - **课堂活动：容易推卸责任的员工（和学员互动）**
- 五、GROW 模型的运用及分析
  - **明确目标：配套手册分析及话术**
  - **厘清现状：配套手册分析及话术**
  - **选择方案：配套手册分析及话术**
  - **意愿行动：配套手册分析及话术**
- 六、总结与分析

## 模块三、组织管理与高效沟通之：沟通技巧、向下沟通

### 一、组织沟通的定位与技巧

(沟通定位 PK 沟通技巧)

### 二、沟通定位的出发点：

■ 案例分析：倾听的层级与同理心

### 三、沟通技巧在向下沟通中的运用法则：

■ 案例分析：提问的立场与出发点：批判性与启发性

### 四、向下沟通：工作布置五步法

(给下属步骤工作的技巧与方法)

### 五、沟通情景三元素：表扬、批评和期待

## 模块四、组织管理与高效沟通之：沟通技巧、向上汇报

### 向上汇报模型的技巧与方法

(思想定位、结构清晰，表达准确)

#### 1、向上沟通——倾听的技能

■ 案例分析：倾听的层级与同理心

#### 2、向上沟通——发问的技能

■ 案例分析：提问的立场与出发点：

#### 3、向上沟通——区分的技能

■ 案例分析：高情商区分的重点及内容

#### 4、向上沟通——回应的技能

#### 五、沟通情景四元素：论—证—类—比（思想—结构—表达）

■ 论点先行（用最短的时间说完整，说清晰）

■ 分类清楚（MECE 原则在沟通中的运用）

■ 逻辑排序（任何情况下，不会出错的原则）

■ 上下对应（注重框架结构和必然联系）

案例分析：自我成长中的优势与局限



## 模块五、管理工具表的使用（提供工具、现场练习掌握）

## 模块六、总结、提问与答疑

示范指导、就学员提出的问题进行现场分析、现场讲解演练

