
有效沟通与魅力口才

课程背景：

沟通在管理学中，是一重要课题，是管理活动中的一项重要功能。只要与人交往，就会产生沟通；一切人为的矛盾和纠纷，都是因为存在着沟通障碍，导致了个人、组织之间发生了各种各样的矛盾冲突。企业管理也是如此，所以杰克·韦尔奇强调：管理的秘诀是：沟通、沟通、再沟通。

课时安排：6小时（1天）

课程大纲

第一讲 沟通及其类型

- 1、沟通的含义及其实质
- 2、沟通的类型
- 3、沟通过程的原理模型
- 4、沟通在组织中的五大作用
- 5、沟通的五种结构：
- 6、沟通的四大原则
- 7、个人与组织的沟通障碍
- 8、管理人员的沟通角色定位
- 9、四大沟通心态及其运用
- 10、个人与组织的沟通障碍

第二讲 高效的语言沟通

- 1、人际交往中的语言沟通
 - 2、语言沟通的三个基本特征
 - 3、语言表达的类型
 - 4、电话沟通技巧
-

-
- (1) 交谈中基本原则
 - (2) 打电话的十项要点
 - (3) 接听电话注意事项五要点
 - (4) 电话交谈四戒
 - 5、会议中的语言应用
 - 6、演讲技能的开发

第三讲 肢体语言的沟通

- 1、八种常用的非语言沟通
- 2、肢体语言的表达特征
- 3、正式沟通中的肢体语应用
- 4、沟通中有效倾听的技巧

(1) 实用倾听技巧

(2) 倾听中的禁忌

第四讲 书面语的沟通

- 1、个人书面沟通的形式
- 2、书面沟通的利弊分析
- 3、不同文化背景下的沟通

第五讲 组织协调与冲突管理

- 1、不同层级人员角色的沟通特点
 - 2、协调各层次人际关系的五大原则
 - 3、知识经济时代的新人际沟通
 - 4、沟通协调艺术十法
 - 5、部门冲突与合作
 - 6、如何处理企业内的上下级关系
 - 7、处理上下级关系的艺术
-

8、部门协调、合作执行的两条原则

9、员工冲突的沟通

(1) 员工冲突的普通性

(2) 员工冲突的定位

(3) 员工冲突的处理办法

自由问答、互动

第六讲、魅力口才基本功训练

1、快速突破公众讲话的恐惧，掌控讲话紧张情绪。

2、语气语调、讲话节奏训练，准确表达你的意思，令你当众讲话抑扬顿挫

3、公众讲话的态势语言演练与分析

4、公众讲话的开头和结尾训练，让你的演讲虎头豹尾。

第七讲 魅力口才讲话技巧训练

1、言之有物，让当众讲话主题突出、生动感人。

2、言之有序，让当众讲话有条不紊、不颠三倒四、散乱无张

3、言之有趣，幽默互动让你的公众讲话魅力无穷，受人欢迎。

4、领袖魅力公众讲话训练，潇洒面对各类公众场合。

5、各类会议、宴会即席发言技巧，让你的当众讲话语惊四座。

6、即兴讲话“魔术公式”演练让你张嘴就来，出口成章。

7、沟通技巧训练，现场学会解决各种人际冲突和心理障碍。

8、赞美的技巧系统训练；突破人性，让你成为处处受人欢迎的人。

第八讲 演讲艺术训练

1、如何准备受人欢迎的演讲稿和演讲中演的技巧训练

2、辩论技巧训练，令你的讲话思维如泉水相涌、伶牙利齿、势如破竹

3、超级推销口才演练，让你快速提升销售能力和公众讲话能力

4、如何持续提升当众讲话能力和人际沟通技巧水准。
