

# 开心工作·有效沟通

## 【课程背景】

您是否遇到过以下场景？

1. 很难真正理解老板想的是什么，总是在做过一轮之后才知道是老板不想要的；
2. 和下面人沟通，有些人总是不能站在更宏观的角度看问题，经常需要我去救火；
3. 与各部门沟通的时候，很难达成一致目标，经常不欢而散；
4. 有些客户总是说不清自己想要的是什么，每次还总是颐指气使的说我们做得不好；
5. 意见发生分歧时很难有完美的结局；
6. 沟通时偶尔会失控，一旦失控后续关系就太难相处了；
7. ....

## 【课程目标】

1. 能够更好地站在领导、下属以及客户的角度思考问题

2. 让团队间有互相理解的意识
3. 提升团队整体业绩

## **【课程对象】**

一线经理

## **【课程收益】**

1. 学会与领导沟通的方法
2. 学习与不同类型的人如何沟通的方法
3. 意识到团队沟通、团队达成一致的重要性
4. 学会与其他部门合作的办法
5. 在与他人意见不同时，学会表达自己想法的正确方式
6. 学会带动团队氛围的独门秘笈

## **【课程时长】**

2天

## 【课程内容】

### 第一天

#### 一、 自我认知

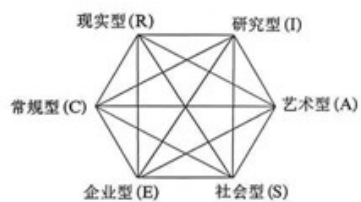
##### 1. 鸡尾酒会

通过该活动，增加学员间的彼此了解，增进同事间的关系；同时明确学员学习的目的

##### 2. 兴趣岛

认知到不同人的不同特质，接受他人与自己的不同

##### 3. 霍兰德介绍



通过对 6 大特质人物的介绍，学习如何与不同类型的人沟通的方法

## 二、团队合作初体验

### 1. 看视频

通过视频总结不同沟通方式得到的沟通结果，让大家意识到好的沟通

态度以及沟通方式才能得到更好的结果

### 2. 情景模拟

通过视频学习，如果自己身处其中，如何沟通可以使得利益最大化

## 三、学会与领导沟通的方法

### 1. 通过情景模拟学习与领导沟通的正确方法

#### 2.4D 模型学习



## 四、学会与下属沟通

### 1. 超音速

通过超音速的游戏知道团队沟通中，语言统一的重要性。

### 2. 情景模拟

通过情景模拟找到对于员工迟到等情况如何进行沟通，同时学会如何通过给员工设立边界感，让员工学会自己管束自己。进而降低管理者的负担。

## 第二天

## 五、与客户沟通方法学习

### 1. 意见分歧后如何取得更好的沟通效果

了解傻瓜式沟通方法，学习第三选择的沟通模式。

通过案例进行情景模拟，掌握第三选择的沟通方法。

## **2. 沟通有冲突的情况下的处理办法**

### **(1) 看视频学办法**

通过视频中主人公的处理办法，学习如何在冲突中寻求解决办法。且更好地缓和尴尬局面。

### **(2) 情景模拟**

通过特定情景学会在冲突的情况下喊停，并运用心理学方法，即使扭转局面。

## **3. 调研客户的需求，提升客户满意度**

通过卡诺模型，让大家了解到，期望属性与魅力属性对于客户满意度的重要性。让学员们明确提前对客户需求进行调研的重要性。

课堂上让学员学会问卷调研的设计、问卷调研及问题提出的方式。

通过情景模拟让学员学会与客户进行需求调研。

## 六、 强化团队沟通意识

### 1. 零碎正方形

通过零碎正方形了解到，对于集体而言，一个部门的优秀不代表一个集体的优秀，只有所有部门优秀，这个集体才能真正称之为优秀

学会如何在沟通的过程中，共享资源，互利共赢

### 2. 挑战棉花糖

通过上一轮活动结合本场游戏增加团队凝聚力，同时让大家学习如何结合不同人需求再进行合作的方法。

## 【综述】

本次课程主要帮助一线管理者们打开思维的墙，学会认知不同角色与自己的差异，开始尝试学习如何进行换位思考以及针对性沟通，最终为后续课程进阶进行铺垫