

# 《如何提升班组长沟通技巧》

主讲：李启春

## 课程说明：

随着竞争的白热化与科技的快速发展，企业经营环境正急速的变化中，以往的个人英雄式的运作型态已经无法适用在现今的管理模式，。各部门之间的意见冲突，互相推委时有发生；完成一项工作，由一个部门主导另一个部门配合就会出现很多矛盾，尤其是发生利益冲突时，工作根本就执行不了，或执行不好，部门之间貌合神离，隔阂越来越大，更无法获取彼此真实可靠的信息，我们必须透过有效的团队运作，使组织内的人都能发挥所长，产生  $1 + 1 > 2$  的功能。

企业要在市场竞争中取得优势，就必须加强部门间的沟通与合作，增强凝聚力，发挥团队力量。通过跨部门之间的成功协作与知识分享，提升企业整体绩效，企业才能开创新局，立于不败之地。

决定团队业绩的三方面：一是态度，二是知识，三是技巧，而沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一；一个职业人士所需要的三个最基本的技能依次是：沟通的技巧、管理的技巧和团队合作的技巧。

本课程和以往沟通类课程最大的区别在于完全摒弃了那些沟通的理论学术方面的概念讲述，直奔主题，一切从实战出发，在讨论和演练中认识沟通提升沟通能力。

## 课程收益：

- 了解团队本质，深入理解不同部门的紧密配合在企业竞争中的重要性。
- 如何将职能部门的目标有效地整合在组织目标之下；
- 了解沟通过程，认识沟通的各种障碍及消除办法，
- 掌握与内部客户有效沟通的主要步骤与方法；
- 知己知彼、换位思考、相互尊重与欣赏等跨部门沟通协作的要点；
- 学会与不同部门成员发展合作关系而不是竞争关系；
- 学习如何在工作中与上下级进行有效沟通协作获得双赢；

## 课程形式：

案例讨论+游戏互动+实战演练+讲师分享

## 课程形式：

2天/12H

## 课程对象：

部门主管、班组长、储备干部等

## 课程提纲：

### 第一讲：高效沟通概述

- 一、 沟通的概念
- 二、 沟通的三大要素
- 三、 沟通的几种方式

- 四、 沟通的三种行为
- 五、 高效沟通的三原则
- 六、 沟通失败的原因
- 七、 演练互动：听歌识曲 九九艳阳天 加深沟通行为的理解

## 第二讲：高效沟通的六个步骤

- 一、 事前准备
- 二、 确认需求
- 三、 阐述观点
- 四、 处理异议
- 五、 达成协议
- 六、 共同实施
- 八、 案例分享：为什么受伤的总是我？强化沟通缺失的伤害

## 第三讲：怎样与上司和同事进行沟通

- 一、 与上司相处的技巧
- 二、 与同事相处的技巧
- 三、 为人处事要遵循的原则
- 四、 互动练习：我与上司沟通顺畅吗？(自检表)

## 第四讲：班组长与员工沟通的三个基本原则

- 一、 维护自尊，加强自信
- 二、 细心倾听，认真处理
- 三、 请求员工帮助解决问题

## 第五讲：班组长与员工沟通的技巧

- 一、 了解员工类型
- 二、 了解员工的一般心理
- 三、 认真倾听与控制技巧
- 四、 下达命令的技巧
- 五、 赞扬部下的技巧
- 六、 批评部下的技巧
- 七、 情境演练：我的哥们下属小王（班组长与员工无效沟通的情景演练）

## 第六讲：正确地上传下达技巧

- 一、 准确发出专业指示
  - 1. 无效指示的后果
  - 2. 指示准确发出与接收的要素
  - 3. 班组长发出指示时应有的心态
- 二、 准确地上传下达
  - 1. 准确向班组长成员下达各项指令
  - 2. 及时向上级反映员工意见
- 三、 做到上令下行
  - 1. 充分理解上级决议
  - 2. 跟踪并解决问题
  - 3. 做好员工的疏通解释工作

4. 及时沟通反馈

#### 四、团队PK【自检】

请你根据左栏的问题，从右栏挑出相应的对策，将问题和相应的对策用直线连接起来。  
通过该练习学习如何更好地上传下达。

### 第七讲：妥善化解员工冲突

- 一、 妥善处理班组长与员工的冲突
- 二、 妥善处理员工之间的冲突
- 三、 正确处理员工对他人的抱怨
- 四、 正确处理员工对班组长的抱怨

- 1. 重视抱怨
- 2. 淡定对待抱怨
- 3. 善于倾听员工意见
- 4. 开门见山地沟通
- 5. 信任自己的员工
- 6. 坦诚对待自己的错误

五、 情景模拟：进行角色扮演班组长与员工发生冲突的情景。

### 第八讲：班组长如何建立良好的人际关系

一、 建立班组良好人际氛围的8大技巧

- 1. 不要威胁员工
- 2. 主动与员工打招呼
- 3. 把握批评与称赞的尺度
- 4. 认清场合，适时说话
- 5. 不要刻意掩饰自身缺点
- 6. 别太苛求员工
- 7. 不要压制员工发展
- 8. 避免厚此薄彼

二、 互动演练：我喜欢的工作氛围

### 第九讲：课程回顾