

《有效沟通技巧培训》课程大纲

(针对中高层)

一、课程背景

21 世纪的企业竞争，归根到底是人才的竞争。良好的沟通能力是构成事业成功的一项基本能力，能简明、有效的交代自己的意思，又能清楚地了解别人的用意，就能拥有最好的机会。

通过学习本课程您将接受系统的沟通技能训练，本课程从沟通的定义讲起，系统的理论讲解、详实的个案举例、生动的互动游戏以及丰富的角色扮演来阐述沟通的重要性、定义、要素以及实际应用等相关问题，从而给学员以更具有实际意义的沟通技巧。

二、课程收益

沟通能力从来没有像现在这样成为现代职业人士成功的必要条件。一个职业人士成功的因素 75%靠沟通，25%靠天才和能力。学习沟通技巧，将使您在工作、生活中游刃有余。通过本课程的学习，您将获得以下收益：

- 1.了解有效沟通的定义
- 2.熟悉有效沟通的步骤
- 3.掌握有效沟通的过程
- 4.掌握各个层次沟通的策略与技巧

三、课程对象

中高层管理者

四、课程时间

1—2 天

五、课程内容

第一讲：沟通的重要性及内涵

一、沟通的重要性

- 1.沟通不是万能的，但是没有沟通是万万不能的
- 2.沟通是团队合作的基础
- 3.沟通是执行力提升的保障

二、什么是沟通

- 1.沟通的定义
- 2.沟通的目的
- 3.沟通的过程
- 4.沟通的五大原则
- 5.沟通的障碍

三、沟通的主要类型

(一) 语言沟通与非语言沟通

- 1.语言沟通 2.肢体的语言

(二) 上行沟通、下行沟通与平行沟通

1.上行沟通 2.下行沟通 3.平行沟通

(三) 单向沟通与双向沟通

1.单向沟通 2.双向沟通

(四) 正式沟通与非正式沟通

1.正式沟通 2.非正式沟通

四、沟通的三要素

1.沟通的基本问题是心态

2.沟通的基本原理是关心

3.沟通的基本要求是主动

第二讲 沟通的关键环节与主要步骤

一、沟通的四个关键环节

(一) 听—接受信息，即聆听

(二) 说—沟通中说的要点

(三) 看—沟通中看的要求

(四) 问—沟通中问的要求

二、有效沟通的步骤

步骤一：事前准备

步骤二：确认需求

步骤三：阐述观点

步骤四：处理异议

步骤五：达成协议

步骤六：共同实施

第三讲 与上级沟通的策略与技巧

一、向上请示要言行并用，主动施展才能

1. 养成主动汇报的习惯

2. 领会上级的真实意图

3. 让上级做选择题

二、与上级相处要有度，要注意场合

1. 事先要做好充分准备

2. 选择适当的机会

3. 学会站在上级的立场考虑问题

4. 向上级汇报一定要有根有据，不能臆断与猜测

三、主动响应上级的决定

四、妥善处理上级的误解

五、要给上级台阶下

六、如何指出上级的错误

七、与上级沟通的注意事项

八、和上级沟通的建议

第四讲 与同事沟通的策略与技巧

一、与同事说话要把握分寸

二、掌握对同事说话的语气

三、不要与同事唱反调

四、批评同事要心怀善意

五、对同事要适度的赞美

第五讲 与下级沟通的策略与技巧

1. 对待下级的态度
2. 主动承担责任，替下级挡驾
3. 适当鼓励 赞扬 调动下级
4. 竖起耳朵，充当好听众
5. 向下沟通的要点