

《高效管理沟通》课程大纲

课程说明：

美国著名学府普林斯顿大学对一万份人事档案进行分析，结果发现：“智慧”、“专业技术”和“经验”只占成功因素的 25%，其余 75% 决定于良好的人际沟通。

哈佛大学就业指导小组经典的调查结果显示，在 500 名被解职的员工中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占 82%。

在新的时代背景和职场环境下，沟通的价值更加的无可替代。作为职场任何层级中的一员，能够更好的认知沟通的重要性，并开展对内对外、对上对下的沟通，提升工作效率的同时也避免不必要的误解，显得尤为重要。

本课程对企业管理沟通方法进行高度的结构化，避免空洞的说教，紧贴人们在管理沟通中遇到的各种短板，做到逻辑清楚、具体落地、易学易用。

课程目标：

1. 掌握管理沟通的核心原则和沟通要素
2. 把握不同人的沟通风格特点，并开展针对性的沟通
3. 掌握沟通过程中问、听、说的有效方法，实现高效沟通
4. 以学员工作中存在的沟通问题为具体案例，通过一步一练的方式，消除沟通中不必要的误解，达到积极有效沟通的目的

课程主要内容

一、打开心扉

1. 沟通是职场人的核心能力之一
2. Johari 沟通视窗
3. 双赢原则

二、因人而异

1. 支配性人格特质的沟通风格与应对方法
2. 表达型人格特质的沟通风格与应对方法
3. 精确型人格特质的沟通风格与应对方法
4. 和蔼型人格特质的沟通风格与应对方法

三、有效表达

1. 目标明确、信息完整、易于行动

2. 闪亮开场：五步法
3. 内容为王：五步法
4. 精彩收尾五步法

四、听问结合

1. 有效倾听的步骤
 - 1) 倾听回应
 - 2) 适时提问
 - 3) 复述内容
 - 4) 回顾总结
 - 5) 表达感受
2. 有效提问
 - 1) 提问的方式分类
 - 2) 提出好问题的方法
3. 辅导式沟通的 GROW 模型

五、用意体悟

1. 言语背后的含义
2. 言语外的价值
3. 反其道而用之
4. 隔山打牛
5. 顾盼而言它
6. 以彼之道、还诸彼身
7. 无声胜有声音