

# 职场有效沟通技巧提升

## 课程背景：

管理大师杰克·韦尔奇说过：“企业管理就是沟通、沟通、再沟通。”

对于企业而言，沟通无处不在，上级对下级部署工作需要沟通，下级向上级汇报工作需要沟通，平级之间合作也需要沟通。

我们每天都在沟通，但我们真的会沟通吗？你熟悉下面的场景吗？

面对客户，我们口若悬河地介绍了我们的产品，客户最终却选择了竞争对手；

面对下属，我们语重心长地指导下属，下属却置若罔闻；

面对上级，我们积极地汇报了工作，却没有得到上级的认可；

面对同事，我们期待得到他们的支持和配合，同事却总是推三阻四……

上完这门课程，你会有以下感受：

有点用，这个课程没有太多的理论，更多的是简单实用的方法和工具；

不太累，这个课程里老师不会讲太多，有很多有趣的游戏和活动；

小冲动，这个课程会让你上完就想回去用一用。

## 课程收益

- 1、学习沟通的概念和基本原则，能够识别常见的沟通误区。
- 2、练习高效倾听理解的方法，避免沟通中与他人的相互误解，并做到同理心，与他人产生联结。

3、了解不同性格人群的沟通风格

4、练习高效表达的工具方法，让自己的表达更容易被他人理解。

## **课程大纲：**

### **第一模块追根溯源-认识高效沟通的本质**

1、高效沟通的四大作用

2、高效沟通的一个原理

3、高效沟通的两种类别

4、沟通不畅的六个原因

**小组讨论：沟通不畅原因分析**

**自我测评：自我沟通能力评估**

1、沟通成功的三个标准

2、思考：哪个沟通阶段最重要

### **章节收益**

认知到沟通的重要性

找到沟通的提升点

建立“归因于内”的意识

**授课方式：小组讨论，案例分析，游戏活动**

### **第二模块知己知彼-四种沟通风格识别**

1、性格色彩介绍

2、了解自己，性格色彩自我测评

- 3、建立接受人与人差异的意识
- 4、掌握有效识别各个性格类型的内外特征
- 5、熟悉根据他人性格特征采取相应的沟通方式

分析四色性格的不同沟通方式

ü 四种性格的人对聆听效果的分析

ü 四种性格的人提问时的习惯

ü 四种性格的人答复方式的不同

ü 四种性格的人说话方式的不同

授课方式：测评，小组讨论，游戏

### 第三模块知彼解己-四大沟通能力提升

1、关注对方-同理倾听

案例：他们会听吗？

2、倾听的三大障碍

3、倾听的五个层次

4、高效倾听的方法实战

5、理解对方-提问澄清

6、提问的三大作用

提问的两个类型

接收任务的工具：2W2H

表达自我-表达陈述

高效表达的艺术

影响说服的艺术

建设性反馈的艺术

### **章节收益**

练习高效沟通的工具

掌握同理心对方的方法

授课方式：故事，案例分析，小组讨论，游戏，演练，视频

### **第四模块影响说服-四步沟通流程**

1、营造氛围

2、了解对方

3、影响说服

4、达成协议

### **章节收益**

了解高效沟通流程

梳理各个流程的关键行为

授课方式：小组讨论，案例讲解