

管理沟通技巧大纲

【培训目的】

1. 正确理解沟通的定义和共同的过程
2. 掌握沟通中说,听,问的技巧
3. 学习工作中沟通的六个步骤
4. 掌握工作中上、下级沟通的特点和正确方法
5. 掌握工作中同级沟通的特点和正确方法
6. 汇报沟通呈现技术——金字塔原理

【培训方式】

讲解、演示、测试、练习、讲评、讨论

【培训内容】

第一章 沟通的定义

1. 工作和生活中常见的沟通问题与后果
2. 沟通的定义
3. 沟通的三要
4. 沟通的双项性
5. 常见的单向沟通及后果
6. 沟通的两种方式
7. (演示) 肢体语言沟通的作用与特点
8. 信任是沟通的基础

第二章 沟通技巧

1. 有效发送信息的五要素。时间，地点，内容，对象，方法
2. 聆听的五种层次
3. 有效聆听的过程及特点
4. 反馈的定义
5. 反馈的特点
6. JOHARI 沟通视窗

练习：拼图

你真的听明白了？

第三章 人际风格沟通技巧

1. 四种沟通风格
2. 沟通风格与个性分析 (DISC 维度)
3. 支配型人的沟通特点
4. 分析型人的沟通特点
5. 表达型人的沟通风格
6. 和蔼型人的沟通风格
7. 自测题；你的沟通风格是什么？

第四章 金字塔原理基本知识

1. 逻辑的重要性
2. 归类分组，将思想组织成金字塔
3. 自上而下表达，结论先行
4. 自下而上思考，总结概括
5. **互动讨论**：金字塔结构的特点
6. **案例素材**：汇报
7. **最佳实践**：梳理部门工作中存在的问题

第五章 金字塔内部的结构

1. 纵向逻辑关系
2. 四种横向逻辑关系
3. 序言的结构
4. 金字塔结构的四种逻辑规则
5. MECE 原则
6. **互动讨论**：如何建立横向、纵向结构？
7. **最佳实践**：怎样设计口头报告并陈述？

第六章 沟通与人际关系

1. 人际沟通的动机
2. 相互交谈
3. 反馈、倾听、谈吐、争论
4. 水平沟通（同级沟通）
5. 水平沟通为什么难？
6. 水平沟通的三种方式
7. 水平沟通的要点

第七章 工作中上下级的沟通技巧

1. 上下级沟通的过程
2. 上下级沟通的问题
3. 高级管理者在沟通中的目的
4. 中级管理者在沟通中的目的
5. 下级员工在沟通的目的
6. 有效的上下级沟通

第八章 工作中不同部门之间的沟通技巧

1. 不同部门之间沟通的问题
2. 同事中不良关系产生原因
3. 防御心理
4. 不认可心理
5. 跨部门、跨职能的人员沟通有效的解决之道