

卓越管理沟通技巧

版权所有：陈丞老师

授课风格：融理念、战略、技巧、案例为一体，体现了参与性、兴趣性、实战性与互动性。

课程时间：1-2天（6H-12H）

沟通能力是最重要的职场通用能力，是所有企业家、经理人都必须修习的管理技能，也是企业各项工作顺利推进和高效衔接的基本保障！这已经是一个不争的工作常识。

本课程是一个高度互动的教练式培训，不但在培训中给学员解读沟通方面的规律和技巧，并且为学员提供立即可用的表达方法和沟通工具，通过工作中最常见和最重要的实际案例，现场演练系统沟通工具的使用方法，能够高度强化的提升学员的思维能力和实操能力，课程经典实用，成效显著。

课程号召学员带着问题来学习，通过课堂讲解和演练、点评，直接提高学员在口才沟通方面的实际能力，并给出在今后工作中持续改善的方法和建议，令学员受益终生，通过学习效果的持续转化，不断提高学员的管理能力和社会交往能力。

课程应以分组学习方式进行，以提高学习效果。课程根据学员需求之不同，可以分别侧重于演讲口才和互动沟通两个方面。培训时间安排一天、两天均可，推荐安排两天学习以增加学员互动演练的机会增加学员对知识的吸收和适用。

【课程特点】 案例丰富、寓教于乐、互动性强

【授课形式】 课堂讲述、脑力激荡、互动游戏

【课程大纲】

第一讲 沟通内涵

1. 什么是沟通？
 - 1) 沟通力=理解力+表达力
 - 2) 沟通两个基本点：关系、情绪
 - 3) 沟通一个中心：达成共识
 - 4) 沟通三要素：精确性、建设性、策略性
2. 沟通能力测评
3. 沟通视窗
 - 1) 开发自我潜能
 - 2) 提升影响力
4. 管理沟通能力模型
说、讲、写、行

第二讲 沟通技巧

1. 倾听
 - 1) 倾听的重要性
 - 2) 倾听测试
 - 3) 倾听的五个层次
 - 4) 倾听的道法术
2. 回应
 - 1) 回应的五种方法

- 2) 回应应用练习
3. 提问
 - 1) 问的学问
 - 2) 提问的目的
 - 3) 提问的类型
 - 4) 提问的技巧
4. 表达
 - 1) 表达的逻辑
 - 2) 通用表达工具
 - 3) 表达练习

第三讲 向上沟通

1. 与上级沟通的重要性
2. 与上级沟通的语言规范
 - 1) 敬语要挂在嘴边
 - 2) 办公室常用句式
 - 3) 永远不能讲的话
3. 与不同上级沟通策略
 - 1) 区分性格的重要性
 - 2) 四种性格解析
 - 3) 四种性格沟通策略
4. 接受任务四步法
5. 工作汇报关键四要素
6. 汇报工作四套路

第四讲 平行沟通

1. 跨部门沟通的六种表现
2. 跨部门沟通的六个原则
3. 跨部门沟通的黄金公式

第五讲 向下沟通

1. 下属沟通的五大陋习
2. 如何准确下达命令
3. 正负向反馈技巧
4. 正式严厉批评下属技巧
5. 巧妙处理下属抱怨
6. 如何进行下属绩效面谈

第五讲 会议沟通

1. 组织沟通会议
 - 1) 制定议程安排
 - 2) 挑选与会人员
 - 3) 布置会议地点
2. 主持沟通会议
 - 1) 主持会议原则

- 2) 主持人沟通技巧
- 3) 会议结束要点
3. 应对会议困境
 - 1) 常见的会议困境
 - 2) FAST 法解决跑题
 - 3) 解决争论三部曲

回顾总结