

# 《管理者的沟通技术与影响力》

主讲：佟伟富 老师

## 课程目标

- ✓ 深入了解沟通的基本结构
- ✓ 掌握有效的沟通表达技巧
- ✓ 掌握沟通中的同理心技巧
- ✓ 提高各种管理环境下的沟通质量，提高影响力

## 课程时间

6H

## 授课形式

讲师演讲、学员训练、视频教学、游戏互动

## 课程大纲

### 一、高效沟通概述

- 什么是沟通
- 沟通的五大影响因素及应对方法  
(文化属性、心智模式、位置角度、渠道工具、方式方法)
- 训练：记录刚刚发生的事件
- 沟通的基础——理解人的差异化
- 沟通是双向的——约·哈利视窗的应用

### 二、情绪管理 —— 高效沟通的前提能力

- 认知情绪
- 管理者的八大情绪陷阱

- 最有害的情绪——愤怒及其危害
- 管理者如何有效的掌控情绪
- 致中和——管理者的情商修炼

### **三、直接影响力——有效倾听与表达能力提升**

- 高效沟通中的四种障碍
- 了解对方——同理心倾听
- 有效表达的 KISS 原则
- 沟通中的语言赞美艺术
- 汉堡包原则与 BRAA 表达公式-批评建议的语言技巧
- 化解沟通中的敌对情绪——3F 法则
- 如何说服他人——沟通说服术的关键技巧（利害、强弱与是非）
- 视频：《亮剑》片断

### **四、无声的影响力——沟通中的身体语言**

- 身体语言在沟通中的重要性
- 应该避免的消极身体语言
- 培养积极身体语言
- 如何解读对方的身体语言

### **五、员工的人际风格与沟通**

- 四种典型的人际风格
  - ① 与活泼型的沟通
  - ② 与力量型沟通
  - ③ 与和平型沟通
  - ④ 与完美型沟通
- 如何应对人际关系冲突
- 提升沟通中的思考格局