

从心出发——高效沟通技巧培训

【课程背景】

一个企业要赢得市场，获得客户尊重，从表象看是基于产品、营销、人才等因素，从管理根本来看，企业内外部必须拥有良好的沟通机制，事事从心出发，方能将心比心，赢得客户放心，赢得社会信心。经营之神松下幸之助说过：“企业管理过去是沟通，现在是沟通，将来还是沟通”，杰克—韦尔奇才认为管理的秘诀是“沟通、沟通、再沟通”。管理 70% 的问题都来自沟通，然而卓越管理者的沟通绝非单纯的个人技能，需要多角度、多维度的配合协作。在实际工作中，我们也许都会遇到以下沟通问题：

为什么我说真心话，却引起他人的误会和不满？

为什么同样的表达，大家的反应却大相径庭？

为什么我想跟下属好好沟通，却不能让下属信服？

为什么我每次跟领导反应情况，都不像想象中顺畅，甚至引来误会？

本课程从沟通技巧的根本出发，并结合职场沟通的多个方面，做全方位解析，专门针对团队管理者在沟通中遇到的实际问题与困惑而设计了多个案例，纯实战讲解，让学员掌握沟通管理中常用的工具方法，把管理的问题现状与隐患解决到位，提升沟通效能，从而提升企业运作效率、凝聚力和竞争力。

【课程收益】

1. 掌握工作中高效沟通步骤和技巧
2. 学会有效倾听、深度倾听的教练技术
3. 掌握四种沟通风格及对策；
4. 掌握向上沟通、工作汇报的技巧；
5. 掌握向下沟通方法技巧；
6. 学会如何应对实际沟通中的常见问题。
7. 解决工作中因为沟通造成的困扰，突破沟通瓶颈

【课程时间】1 天，6 小时/天

【授课对象】职业经理人，各部门管理者、经理，企业中高层管理者

【授课方式】理论讲解+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练+诊断点评

课程大纲

第一讲：沟通的障碍

一、沟通障碍的产生（游戏或案例）

二、沟通失真模型

三、沟通的个人障碍

1. 个性因素
2. 经验水平
3. 记忆不佳
4. 态度不同
5. 互不信任
6. 心理品质

案例

四、沟通的组织障碍

1. 空间的设计（距离）
2. 当事人的价值观及参照视角
3. 语言及情绪
4. 缺乏信任
5. 职责不明确
6. 个性不相容
7. 拒绝倾听
8. 没有利用恰当的媒介
9. 沟通缺口
10. 方向迷失
11. 负载过重
12. 选择性知觉

第二讲：高效沟通中的原则和技巧

壹、沟通传达的到底是什么

1. 信息
2. 情感
3. 思想

贰、沟通最根本的能力——倾听、表达、提问

1. 倾听、表达、提问的不同作用
2. 倾听、表达、提问哪个更重要

三、学会倾听

1. 听与倾听
 2. 倾听的五个层次
 3. 成为优秀的倾听者
 4. 深度倾听——打开心扉的技术
 - 1) 深度倾听的定义
 - 2) 深度倾听的3R技术
 - 3) Receive（接收）、Respond（反应）、Rephrase（确认）
- 案例案例：一家三口的对话

三、从心出发——沟通心态决定了结果

1. 尊重
2. 合作
3. 责任
4. 赞赏
5. 化解
6. 双赢

第三讲：高效沟通的肢体语言：超越字词之外的信息

一、非语言沟通的特征

1. 非语言沟通的定义
2. 非语言技巧的重要性
3. 所有行为都在影响沟通的价值
4. 非语言沟通提供了许多功能

视频分享

二、非语言沟通的类型

- 1.身体动作
- 2.声音
- 3.触碰
- 4.外貌
- 5.空间&环境

第四讲:合作中高效沟通的六步骤

壹、 事前准备——设定目标，制订行动计划

结构化思维和表达

贰、 确认需求——认真倾听，有效反馈

参、 阐述观点——换位思考，为他谋利

FABE 利益表达法

肆、 处理异议——情理双关，排除异议

ORID 共识法

伍、 达成协议——确认时间节点，明确完成标准

陆、 共同实施——关注进度，阶段反馈

现场演练：提出案例，现场演练，展示成果，讲师点评

第五讲：人际风格沟通技巧

一、DISC 性格解析

- 1.重要性
- 2.测验目的

二、DISC 性格具体特征

- 1.D 型：老虎型力量型支配性支配指挥者
- 2.I 型：孔雀型活泼型影响型表达社交型
- 3.S 型：考拉型和平型稳健型规划支持者
- 4.C 型：猫头鹰型完美型分析型思考分析者

三、DISC 性格具体特征

- 1.D 型性格特征与 D 型性格的沟通相处之道
- 2.I 型性格特征与 I 型性格的沟通相处之道
- 3.S 型性格特征与 S 型性格的沟通相处之道
- 4.C 型性格特征与 C 型性格的沟通相处之道

第六讲：电话沟通技巧

壹、 电话沟通的特殊性

1. 只闻其声，不见其人
2. 距离感的天然性
3. 时间的不确定性

贰、 电话沟通的礼仪要求

1. 通话前的准备
2. 通话中的步骤
3. 通话结束的近因效应

参、 电话沟通的逻辑性要求

1. 结构化表达
2. 条理化表达
3. 左右脑表达

4. 工具类辅助

四、 电话沟通的记录、转达与汇报

第七讲：工作中与领导的高效向上沟通

壹、 定位准确才能讲正确的话

贰、 态度端正才能讲融洽的话

参、 专业为先才能讲有理的话

第八讲：与下属团队的高效沟通

壹、 日常讲话的礼仪规范

贰、 讲出管理者的亲和力

参、 让下属充分发表意见

肆、 化解实际工作中的“问题”

伍、 激发下属自我超越的欲望

情景演练

课程收尾：

1. 思维导图回顾课程

2. 分享与结语