

《赋能新生代——职场新生代的有效沟通》

培训背景：

新生代员工一般呈现出个性鲜明、崇尚自我、追求创新、思维灵活的特点。这些特点就好比一枚硬币的正反两面，发挥适当就是优点，使用过度就是缺点。如何对他们进行有效沟通呢？

培训对象：需要提升对新生代沟通能力的职场人士

培训课纲：

一、认知新生代

1、新生代员工画像

- 自由、自信、自我……

2、新生代员工的心理需求

- 喜欢认同，不要批评
- 需要关心，拒绝冷漠
- 讲求个性，抗拒同化
- 追求平等，蔑视权威
- 崇尚参与，排斥灌输
- 向往自由，摆脱束缚

3、新生代沟通的冲突

- 新生代冲突的原因
- 新生代冲突的表现
- 新生代冲突的解决办法

4、新生代的沟通

- 沟通是权力的游戏
- 沟通中的信息偏差
- 沟通三要诀

二、新生代沟通协作的七项修炼

- 1、强大的信息系统
- 2、良好的沟通氛围
- 3、完善的责任体系
- 4、规范的工作流程
- 5、和谐的领导关系
- 6、明确的组织目标
- 7、真诚的服务意识

三、团队沟通的技巧

1、团队有效沟通的环境

- 不指责抱怨，先从自己开始
- 易地而处，站在对方立场
- 平等互惠，不让对方吃亏
- 确立沟通规则，多设沟通平台
- 职责界定清晰，减少边际责任
- 提供背景资料，多作平行交流
- 忌山头主义，顾大局利益
- 营造沟通氛围，切勿恃职自重
- 同事也是客户

2、内部客户服务

- 谁是你的内部客户？
- 共同制定工作目标并使期望一致
- 通过询问真正理解内部客户的需要
- 聆听内部客户的需要
- 同意所同意的事
- 说到做到
- 坚持持续跟进

3、企业内部沟通的 11 个 C

- 清楚(Clear)；
- 言简意赅(Concise)；
- 前后一致(Consistent)；
- 连续(Constant)；
- 真实(Candid)；
- 浅显易懂(Conspicuous)；
- 可信(Credible)；
- 分门别类(Categorized)；
- 及时(Current)；
- 轻松(Cheerful)；
- 口语化(Chatty)

备注:以上大纲为标准内容,实际授课根据培训需求适当调整