

## 《管理沟通技巧》课程大纲

研修日数	12H	定员	40人
研修对象	副总、经理、主管等		
研修目标	一、掌握有效沟通的基本技巧 二、掌握与上级沟通的方法和技巧 三、掌握与下级沟通的方法和技巧 四、跨部门沟通的方法和技巧		
研修方法	原理讲授、示范、现场互动提问、演练、游戏活动、案例分析		
内容提要	<b>第一篇 沟通的基本技巧</b>  一、沟通的基本概念和定义 1. 沟通的重要意义 2. 沟通的定义 3. 沟通的模型 4. 沟通漏斗 <b>案例：哈佛教授演讲</b> <b>案例：林语堂</b>  二、沟通效果的三个要素 1. 文字 2. 声音 3. 肢体语言 4. 沟通效果练习 <b>游戏：哪个更重要</b>  三、沟通的三个行为 1. 有效倾听的十个技巧 2. 倾听的五个层级 3. 开放式问题和封闭式问题 4. 正面表达  <b>互动练习：如何有效提问</b>		

## **第二篇 管理者如何与下级沟通**

### **一、如何分配任务和工作**

1. 分配任务五个步骤
2. 分配任务的六个要素
3. 分配任务要考虑的五个要素
4. 分配任务后的四项工作

#### **练习：如何分配任务**

### **二、管理者如何辅导下属**

1. 辅导下属的时机
2. 辅导的六个步骤
3. 教练技术

#### **现场教练练习**

### **三、管理者如何激励下属**

1. 激励的四大原则
2. 激励三步曲
3. 价值观激励
4. 六把激励金钥匙
5. 激励的九大常见类型
6. 低成本激励方法

#### **案例：国王选继承人**

#### **案例：警察与小偷**

#### **案例：刘邦的激励方法**

## **第三篇 管理者如何与上级沟通**

### **一、如何汇报工作**

1. 汇报工作的原则
2. 汇报工作的要点

## 二、有效表达技巧

1. 增强表达条理性技巧——三三法
2. 增强表达逻辑性技巧——总结法和演绎法
3. 增强表达可靠性技巧——论点+论据法

## 三、如何承接任务

1. 承接任务的态度
2. 承接任务五个步骤

练习：如何承接工作

## 第四篇 跨部门沟通

### 一、跨部门沟通基本理念

1. 跨部门沟通困难的原因
2. 良好跨部门沟通的原则
3. 跨部门沟通的流程
4. 跨部门沟通的机制建设
5. 跨部门沟通的词汇建议
6. 跨部门沟通的语言建议

视频：跨部门沟通困难的表现

视频：为什么不能有效协作

### 二、赞美技术

1. 赞美的要点
2. 赞美的方法
3. 赞美练习

### 三、肯定认同技术

1. 肯定认同的方法
2. 肯定认同的内容
3. 肯定认同的常用语言
4. 肯定认同练习

	<p><b>四、跨部门沟通技术：情绪管理技巧</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 情绪的影响和意义</li><li>2. 情绪的来源</li><li>3. 管理自己情绪的方法</li><li>4. 管理他人情绪的方法</li><li>5. 卡耐基人际关系管理九大法则</li></ol> <p><b>互动练习：如何管理情绪</b></p> <p><b>案例：审核发现的不符合项</b></p> <p><b>案例：太棒了</b></p> <p><b>案例：塞翁失马</b></p>
<b>教学设备</b>	白板、白板笔、投影机