

提升技术人员的沟通能力 – 2d

授课讲师：陈刚

授课时长：2d (6h/d)

课程目标：

- 1、 沟通和沟通管理的概念和认识
- 2、 技术人员提升沟通能力的瓶径和方法
- 3、 沟通及沟通管理的主要方法和管理手段
- 4、 一些常见场合的沟通思路 **课程大纲**

章节号 章节名称 内容

沟通和沟通管理

1.1 沟通的概念

- 沟通与沟通管理的基础知识
- 沟通的类型与信息形式选择
- 沟通的认识
- 沟通的信息传递链路模型
- 沟通的模式与目的
- 沟通的方式：推式、拉式、互动；适用场合
- 沟通方式及原理

□ 文字沟通

□ 语言沟通

□ 非语言沟通

- 职场沟通需要多一些套路，少一些技巧

1.2 沟通的常见障碍 与策略

- 越专业、越难沟通的原因
- 缺乏场景与过渡
- 缺乏交互
- 缺乏耐心
- 缺乏积累
- 缺乏能量

1.3 项目沟通管理

- 沟通管理的重要性在不断增加，原因及趋势
- 如何做好项目绩效沟通
- 干系人的管理：识别、分类、策略、跟进
- 项目沟通的常见挑战与解决方法

1.4 项目沟通硬技能

- 沟通的计划与管理
- 定义项目：选择项目、定义项目【练习】
- 项目团队：从需求到明确工作范围
- 会议要点：议程、动员会、验收会、评审会
- 会议 - 动员会
- 会议 - 例会
- 会议 - 绩效、评审会
- 会议 - 问题研讨会
- 会议 - 结束项目

场景沟通与沟通能力提升

2.1 跨部门协调

- 场景导入
- 工作协同
- 怎么跟进、控制承诺的兑现

2.2 沟通场景与方法

- 对上沟通
- 如何争取资源：引导式谈判探讨
- 从一致的起点到共识的终点
- 项目沟通：
 - 理解项目、理解项目管理
 - 区分事与人
 - 策划、组织、沟通
 - 沟通的计划、术语、模板
- 改善验收
- 技术人员与管理人员及客户沟通的注意事项
- 管理内外部冲突：
 - 项目组中冲突的根源
 - 管理冲突的方法
 - 讨论：项目中的冲突
- 变更管理探讨
- 变更管理的基本知识

□ 常见不当

□ 案例探讨

— 持续提升的建议