

别让沟通再潜伏

解决企业管理者沟通障碍的妙策良方

讲师：黄普

【课程背景】

企业的效率缘自于人与人、部门与部门间沟通协调的效果。沟通不成功的人，都会强调自己说得怎样对，只是对方听不进去而已。其实沟通了而没有效果，说过的话又有什么意义呢？沟通没有对与错之分，只是有没有效果的区别。所以，强调说得对与不对没有意义，重要的是说得要有效果。

沟通应该是两个人的事，对方走开了你仍在说，说得再对也没有用，旁人会说你傻，对方没有走开，但是听不进你所说的，说得再对也没有用，这与痴人自语有什么区别！

这，是超越传统沟通方式百倍价值的经典课程！

这，是一个彻底突破自己，让自己快速成为人际沟通高手的课程！

这，是一个极为适合你及你的中高层管理团队共同参加的课程！

【课程收益】

- 破除沟通障碍的主因，搭建良好沟通的心灵桥梁
- 快速建立沟通过程中的亲和力关系，让你的沟通效果快捷
- 学习如何根据不同类型人，来选择恰当的行为模式及沟通策略
- 了解深层次的语言表达艺术，掌握绝对沟通的黄金定律

【课程特色】

解析心理与身体语言——借鉴剖析 21 世纪最前沿的心理及行为科学，让你迅速找到共同语言，瞬间建立亲和力！

创新体验式培训模式——课程实战案例模拟演练，让你感悟沟通过程中的快乐与成功！

新竞争时代必备技能——觉醒、蜕变、成长、实战，让你找到快速建立顶尖人脉的方法！

通俗易懂、可操作性强，大量的实战案例即供借鉴；全面、系统、前瞻、实用！

【课程对象】

各类型企业、事业、机关各层级管理人员和各层级员工

【课程时间】

一天（6 小时）

【课程大纲】

壹、沟通的意义是什么？为什么沟通很重要？

1、沟通不等于说话，更是运用语言、文字和非语言行为对思想的表达和传递

2、良好的沟通能从改善人际关系起步直到达成思想统一

二、沟通的原则性是什么？

1、平等 2、信任 3、互利 4、坦荡

三、为什么在工作中沟通总是不顺畅？

1、传递方：

用词错误，辞不达意

咬文嚼字，过于啰嗦

不善言辞，口齿不清

只要别人听自己的

态度不正确

对接收方反应不灵敏

2、接收方：

先入为主（第一印象）

听不清楚

选择性地倾听

偏见（刻板印象）

光环效应（晕轮效应）

情绪不佳

案例：上下级和平级间出现沟通障碍的处理

呈现方式：视频赏析

四、最实用口头沟通技巧是什么？

- 1、口头沟通三要素
- 2、赞美的合理使用
- 3、注意措词多用事实

五、除了“说”，你知道“听”也有技巧吗？

六、非语言沟通的艺术和技巧有哪些？

- 1、第一印象不光是靠语言制造的
- 2、三个因素影响沟通的有效性

案例：领导找你随便“聊聊”，看看高手怎么聊。

呈现方式：情景演练

七、组织中各层级间沟通的秘诀是什么？

- 1、沟通的技巧与建议
- 2、沟通中的“三要”和“三不要”

八、高效沟通的实用法则是什么？

- 1、开放式的话语提问
- 2、发问明确、针对事情
- 3、显示出关心、及了解对手的感受
- 4、促使对方说的更清楚、明白
- 5、专心聆听
- 6、倘若你真是做错了，要大方坦白地承认
- 7、预留余地，具有弹性，别逼到死角
- 8、寻找真相
- 9、用慈爱式关怀语气引导，表示关心
- 10、成熟式理性：我了解这个决定的内在涵意

案例：关闭自己没关系，打开别人最重要

呈现方式：互动体验（提问与握手）