

# 职场沟通与沟通技能提升

## 课程说明：

新入职员工，首先需要完成从新人到企业人的角色转变，然后再到职业人，专业人的晋升。本课程侧重从员工刚入职企业，从新人到企业人的慢慢融入，从沟通思维和沟通方式逐渐开始转变。

课程围绕企业中启示存在的跨部门沟通障碍的解决开展，结合常见的职场沟通障碍分析入手，再结合实战型和实用型沟通技巧能力提升训练，大量现实场景案例导入，真实职场沟通现场的方式引起学员共鸣，从而有效企业内部中因沟通引发的矛盾，减少部门间推诿、扯皮现象，达到引导新入职员工，正向积极的沟通思维与心态。从而最终使其成为一个符合企业要求的优秀员工。

## 课程目标：

- 1、 树立正确职场工作心态与思维意识
- 2、 提高职场素养与训练提升职场高情商意识
- 3、 学习职场沟通关键技巧与团队沟通能力
- 4、 正确面对职场沟通障碍与分析技巧能力
- 5、 掌握各层级间沟通原则与技巧
- 6、 面对不同性格同事的沟通分析与沟通策略

培训时间：1天（6课时）

针对层面：新入职员工、一线新人

授课方式：课程讲授+案例研讨分析+体验活动+情景模拟+视频学习

## 【课程大纲】：

### 一、职场心态认知与职业素养打造

#### 1、认知心态——定位岗位角色

- A、定位自己：你在为谁打工
- B、你在团队中扮演什么角色？
- C、人在企业，心也要在企业
- D、忠诚是优秀员工的第一美德

## 2、积极心态——有责任心，有担当

- A、凡事正面积极
- B、正确处理好心情三件事
- C 凡事全力以赴
- D、给自己积极的提问

## 3、工作心态——工作自动自发

- A、目标管理能力
- B、自我突破和创新能力
- C、团队协作与人际关系处理能力

## 4、执行心态——快速行动、要到结果

- A、执行是一种生活的方式
- B、执行力强与弱的区别
- C、小张与小王故事
- D、执行就是要结果

## 二、职场跨部门沟通认知与理解

- 1、跨部门沟通的重要性
- 2、正确认知职场中的沟通定义
  - A、正确认知沟通与职场沟通
  - B、职场中沟通的正式沟通形式
  - C、职场中沟通的非正式沟通形式
- 3、什么是跨部门沟通
  - A、跨部门沟通定义
  - B、跨部门沟通模型
- 4、跨部门沟通中常见的问题与障碍
  - A、个人障碍
  - B、组织障碍
- 5、跨部门沟通前提
  - A、共同的目标
  - B、共同的价值观
  - C、共通的语言

**案例：**西游记团队的启示
- 6、跨部门沟通的原则

- A、主动沟通原则（谁主张谁牵头谁主动）
- B、对等信息原则（信息不对等产生矛盾）
- C、民主讨论原则（充分讨论减少执行过程中犯错的机会，改善沟通）
- D、分工明确原则（消除模糊边界）
- E、反复沟通原则（信息递减定律）
- F、简化环节原则（信息演绎定律）
- G、方式多样原则（语言占比分析）

### 参、 职场跨部门沟通实操与训练

#### 1、 怎么样有效的接收信息（倾听技巧）

- A、消除内在与外在干扰、
- B、鼓励对方先开口
- C、使用并观察肢体语言
- D、不中断他人谈话
- E、听取关键词
- F、弄清楚各种暗示
- G、抓住重点
- H、有效发问（限制性提问、开放式提问、封闭式提问）

导入工具：倾听测评工具

#### 2、 跨部门沟通之与各级沟通技巧

- A、与上级沟通方式
- B、平级沟通常用语与方式
- C、下级沟通常用语与技巧

导入工具：不同层级沟通工具

#### 3、 跨部门沟通的策略

##### A、 微笑是通行证

- A)、微笑有一种魔力
- B)、你会微笑沟通吗

##### B、 赞美是润滑剂

- A)、赞美的三个原则
- B)、赞美的核心技巧

##### C、 在倾听中融合

- A)、倾听的层次
- B)、有效的倾听方法

##### D、 同理才能同心

- A)、沟通需要同理心
- B)、同理就要“两同步”

##### E、 不争执，求一致

- A)、避免无谓的争执

B)、化解争执七法

**F、与上司沟通的黄金法则**

**G、如何向上司请示汇报工作**

**H、与平级同事沟通的正确方式**

#### **四、学会与不同性格的人沟通策略与技巧**

##### **1、如何与活泼型的人沟通**

A.活泼型的人的性格特征

B.活泼型的人的沟通策略

##### **2、如何与完美型的人沟通**

A.完美型的人的性格特征

B.完美型的人的沟通策略

##### **3、如何与力量型的人沟通**

A.力量型的人的性格特征

B.力量型的人的沟通策略

##### **4、如何与和平型的人沟通**

A.和平型的人的性格特征

B.和平型的人的沟通策略