

《职场效率高效沟通管理》

主讲：董波浪

课程探索

- ★为什么团队沟通不顺利-----因为沟通不到位，不明确，不及时，不反馈！
 - ★为什么对下沟通不执行-----因为没有执行标准，不清楚，无法自我定量！
 - ★为什么平行沟通没效率-----因为沟通没有量化，没有检查，没有流程化！
 - ★为什么团队沟通有障碍-----因为没有同频沟通的意识，没明白双向参量！
 - ★为什么团队协作难阻力-----因为团队没有达成共识，未达成三观共同体！
 - ★为什么团队不团结协作-----因为没有集体团结意识，缺失合作的意愿心！
 - ★为什么团队不配合工作-----因为没有解决共性的利益的机制与融合文化！
 - ★为什么管理会事必躬亲——因为授权三把尺子不明确，授权没有形成文件！
 - ★为什么沟通成本总很高——沟通反馈没有形成信息化闭环式管理和同频性！
- 深度探索如何对内客户，对外客户高效沟通，解决冲突管理，如何做到配合协作，如何深化团队的合作意识，融合团队的集体思维与集体价值

课程特色

- ☪ 快速实用: 练习教练式引导，经过实验证明均能带来行为的改变
- ☪ 互动体验: 通过互动式学习，引发学员深刻感悟，启迪心智思维
- ☪ 实战演练: 通过演示和辅导，让学员即学即用，实战演练成习惯
- ☪ 课后演练: 协助学员组成“学习小组”，并课后帮助学员成果实践
- ☪ 心智模式修炼+课程解析+情景演练 +觉醒感悟 +深刻体验 +沟通深化
(演讲+训练 75%+体验 15%+10%案例讨论)

课程对象

公司管理层，各部门主管人员，骨干人才

培训时间

1天 (6H)

课程收获

- 1、掌握高效沟通区分水平，提升管理者沟通水平，掌握问、听、说的关键对话！
- 2、解决部门与部门之间沟通障碍,打开心门沟通，打通部门墙，协作配合高效率！
- 3、赋能管理者教练式沟通四项能力，提升对话技术，引导技术，激发人才潜力！
- 4、通过区分有效对话，激发员工的潜能和创意，提升解决问题决策风险的能力！
- 5、解决有效沟通表达方式,传达信息,处理上下及关系!懂得与上下级平行沟通！
- 6、赋能学员消灭沟通成本，内耗成本，扯皮推诿管理成本，降本增效提高管理！
- 7、学习平衡部门之间的、责、权、利益点，打造高效、协作、共赢高绩效团队！

培训师：董波浪

赢在心智管理系统版权者、团队心智管理专家、北大总裁班特聘讲师、榜上书院

导师、CISPT 国际职业培训师 中国诚信品牌讲师

从事培训咨询管理**十多年**时间，对**心智管理**和**团队管理**专业深入研究，对**人才梯队打造、识人用人组织管理、结果管理、目标绩效、市场销售管理、企业运营管理、软文化机制、团队领导力、团队建设**有着深刻的理解与项目解决能力，**实践与理论相结合**，累积培训及演讲超过**600+**余次，受训学员超过**60000+**余人，授课风格：**风趣幽默、深入浅出，富有极强的感染力和亲和力。体验“互动”的热情，体验“启智”的开慧，体验“高频”的乐趣，讲课激情生动，启迪心智，语言流畅，课程专业，培训效果客户满意高的专业培训师！**培训客户满意度高达**95%以上**。

培训过的部分企事业单位有：广州供电分局、中国移动（深圳）分公司、中国电信、网通公司、贵州茅台集团、华润大唐药业、兴国卷烟厂（国企）、湖北宜化集团、绿城房地产集团、城建集团、正大集团（河南公司）、正大集团（河北公司）、仁和集团、交通银行、平安保险、富德保险（深圳分公司）、济南天鹅棉业机械股份、北京京能发电厂、迪奥数控、爱默生（深圳）有限公司、美力置业房地产、UL（中国）有限公司、中国铁塔股份、金跃电子有限公司、中电大维（深圳）科技有限公司、绮丽集团、深圳国鸿实业、方正集团、新蔡国税局、中石油、永城等**超过 600+**多家企业。

课程大纲

※启示解析：为什么我说话他听不懂？沟通成本谁负责？

※管理应用：如何高效的沟通从而减少人事之间的管理成本！

一、工作必备沟通的学问原理

- 1、高效沟通漏斗原理及应用管理
- 2、沟通不畅三大原则三大忌禁
- 3、工作中者常犯心智沟通模式

二、高效率沟通的必备学问

- 1、管理沟通中多行模式—语气模型
- 2、内|外客户沟通管理四个流程
- 3、管理沟通成本绩效五个步骤
- 4、工作汇报沟通表达五大要点
- 5、对上、对下、平行沟通的“7”让“4”交的学问

※对上沟通七让四交的学问

- ∴主动报告你的工作进度 ——让上司知道
- ∴上司的询问，有问必答 ——让上司放心
- ∴提高理解能力，了解上司的意思 ——让上司舒心接受批评
- ∴不犯三次错误 ——让上司省事
- ∴工作忙完后，要学会主动帮助他人 ——让上司省力
- ∴毫不怨言的接受任务 ——让上司省心
- ∴对工作主动提高工作效率 ——让上司安心
- ∴**交心**——忠于职守、为人哲学 ∴**交情**——有情有义、礼尚往来
- ∴**交流**——主动请示、有心沟通 ∴**交付**——职能担责、专业敬业

∴对下属沟通七让四交的学问

∴对平行沟通七让四交的学问

三、职场人际中必备的沟通专业能力

1、高效沟通“说”能力提升

2、沟通“听”能力提升

3、高效沟通“问”能力提升 ※案例：《对话》《情景演练》

4、人际关系建立的三大原则

5、人际关系与情商管理艺术

6、人际关系共创的四大关系

※利益关系、情感关系、合作关系、资源关系

7、语言表达沟通艺术

四、职场必备的沟通九大段位提升

五、职场掌握教练式沟通的四项技术

六、职场沟通处理问题 YDTD 沟通工具

七、职场解决问题沟通四大步骤

八、职场逻辑结构表达的必备学问

∴金字塔工作沟通中三点论式

∴结构性汇报工作的表达方式

九、管理者沟通学问的五项修炼

十、部门之间共赢三大思维

十一、部门之间高效沟通方式

❖ 数据式沟通、协议式沟通、流程式沟通、圆桌式沟通、深度式沟通

十二、部门之间的沟通工具

1、沟通从三“欣”会 2、沟通的情感账户 3、沟通的检查与探寻

十三、部门之间沟通的协作

1、部门之间沟通协作的三大原则

2、团队协作共赢责、权、利、对等

※研讨：多部门联合与协作，达成一致

十四、沟通冲突问题管理与问题的权重

1、人为问题 VS 自然问题分析

2、问题思路与权重利弊

※探索问题：人为问题背后的责、权，利平衡

十五、解决问题冲突与因果关系决策

1、问题分析五步骤：是什么——为什么——要什么——做什么——凭什么

2、问题叠层与利益关系的分析

3、解决问题的路径与决策四要素

4、解决问题后果与因果关系

十六、管理者解决问题的工具与解决方案

⊕ 工具一：4M1E 问题原因分析 ※小组练习 4：用 4M1E 工具分析本组所列问题的原因

⊕ 工具二：鱼骨图问题原因分析 ※鱼骨图的三种类型

⊕ 工具三：分类共创法 ※分类共创法四步骤

⊕ 工具四：5WHY 原因分析工具 ※5why 问题原因分析

⊕ 工具五：5W2H 分析工具

φ 工具六：SWOT 分析解决思路

φ 工具七：头脑风暴法

φ 工具八：工作内容复盘 REVIEW

※：总结+推演 案例：《头脑风暴法》、情景问题分析与探索