



(一天版)

何立世  
(版权号  
0018997)

## 课程简介

### 【课程背景】

《沟通式管理——从沟通策略到场景沙盘》是深圳市课匠堂教育科技有限公司课程开发团队凭借深厚的版权课程开发功底，依托《心理影响力》、《MRCP 管理心学》、《九段经理人》等优质版权课程内容，以中国本土企业管理文化为基础，通过 40 多家企业咨询、300 多场企业培训的大量实践，研发的一门融合心理学原理、沟通式管理策略及场景沙盘演练的实战版权课程。课程已经为广东移动、广东电信、平安证券、平安人寿、太平洋保险、佰仟金融、暨南大学高管培训中心提供了最佳实践，课程内容和授课形式得到了市场的高分认可。

本课程基于管理者的核心胜任力模型，通过系统讲授沟通的心理学原理、上/下/平行沟通方法，以及焦点解决式沟通、催眠式沟通和引导式沟通技术，将直达人心的沟通式管理策略融入到日常谈话、工作会议、冲突解决、提升绩效、保留员工等管理行为中，以实现推动企业战略获得员工真心拥护和用心执行的管理目标。

### 【课程特色】

- 培训目标：以沟通式管理技能提升为结果导向
  - 围绕“用沟通来落实管理”的培训目标，**演练沟通场景**，提升管理技能
  - 基于**影响力、组织力、教导力、执行力**，辅以**决策力、应变力**等六大核心胜任力，**提炼沟通式管理的 12 个经典沙盘**，现场模拟演练，迅速转化管理技能
  - 提高管理者的个人魅力和领导力，提升团队凝聚力和绩效水平
- 培训模式：**讲授+讨论+训练+沙盘模拟+技能现场转化**

- 精讲原理：用心理学原理解析沟通之道；
- 案例解析：用案例和视频重构学员理念；
- 沙盘演练：用行动学习转化沟通技能；
- 能力测评：用情景测验评估真实能力；
- 分组竞赛：用团队学习提高学习效果；
- 快乐教学：用游戏体验进行快乐学习；

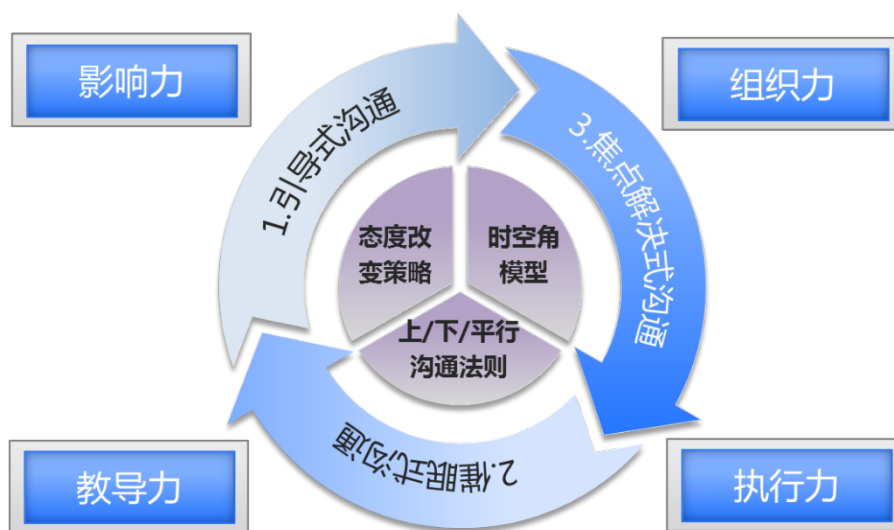
### 【课程形式】

**参加人员：**各级管理人员

**参加人数：**每班 30-50 人，分组就坐

**课程时间：**1 天，6-7 小时/天（另有 2 天版课程）

**【课程模型】**（一天版课程基于以下两天版课程模型提炼而成）



**【课程大纲】**

**M1 组织内的沟通式管理行为法则**

**引言 无处不在的沟通式管理**

1. 沟通：管理行为的载体
2. 沟通对人的影响：内在心理系统决定外部行为
3. 杰克·韦尔奇：“管理就是沟通、沟通、再沟通”

**第一部分 沟通的时空角模型**

1. 沟通的时间问题
2. 沟通的空间问题
3. 沟通的角度问题

**第二部分 上行、下行、平行沟通的关键法则**

1. 向下沟通：如何创造良好的沟通情境？
  - a) 向下沟通时的行为原则
  - b) 向下沟通发布指令的要诀
  - c) 向下沟通意见相左时的化解技巧

2. 向上沟通：如何表达自己的态度和意见
  - a) 下级向上级沟通时应遵循的原则
  - b) 下级向上级沟通时的表达技巧
  - c) 与上级沟通时的十个建议
3. 平行沟通：如何实现有效的协作？
  - a) 如何创造良好的平行沟通情境
  - b) 跨部门沟通的五个成功要素

### 【场景沙盘】

- 沙盘1. 如何有效说服下属接受有难度的任务？
- 沙盘2. 如何提高生产定额，增加任务指标？
- 沙盘3. 下属出现跟风从众行为，该如何有效应对？
- 沙盘4. 如何应对员工带头闹事的群体性事件？
- 沙盘5. 怎样向上级汇报创新性工作计划？
- 沙盘6. 如何向同级部门要人手？

## M2 直达人心的沟通式管理技术

### 第三部分 促成共识的沟通技术：引导技术

1. 引导技术的价值：促成团队成员思想一致
2. 引导技术的关键：提问的艺术
3. 提出正确问题的能力：如何使用提问技术
4. 案例：沟通时为何无法说服对方
5. 引导技术的四大核心步骤

6. 训练：用引导技术重新建构沟通话题
7. 使用引导技术的注意事项

#### **第四部分 危机管理的沟通技术：焦点解决式沟通**

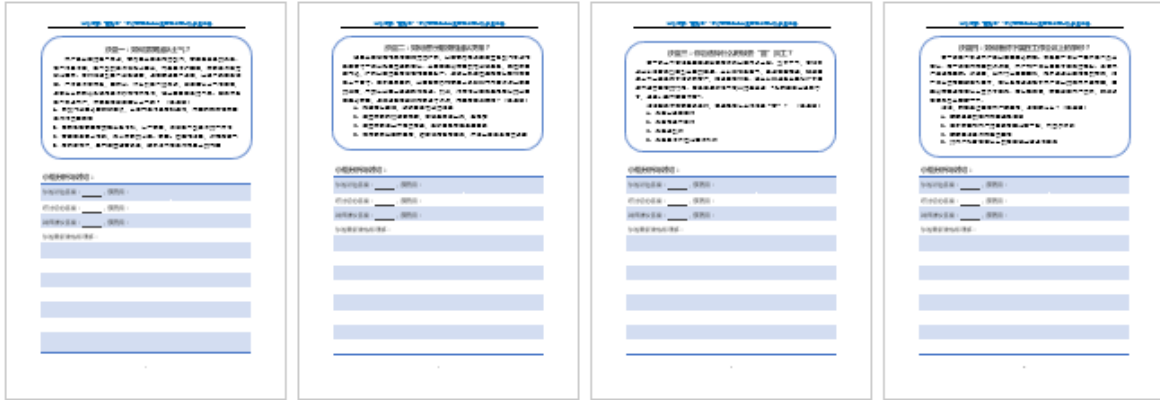
1. 基于积极心理学的焦点解决式谈话
2. 焦点解决技术：短期、有效、快速的沟通之道
3. 焦点解决“万用”七步谈话法
4. “七步谈话法”U型过程图
5. 焦点解决式沟通应用：绩效沟通
6. 焦点解决式沟通应用：会议组织

#### **【场景沙盘】**

- 沙盘7. 如何向下属发出清晰的工作指令？
- 沙盘8. 如何更有效地给员工提建议？
- 沙盘9. 如何让员工达成自己定下的绩效目标？
- 沙盘10. 员工工作指标未完成，该如何说？
- 沙盘11. 如何有效说服下属接受有难度的任务？
- 沙盘12. 员工提出工作中的具体困难，该如何帮他找到解决突破口呢？



### 精心设计的 12 个配套场景沙盘（另含计分卡）：



### 本课程所拥有的两个版权登记证书：



