
高效沟通技巧提升训练

课程特点：结合现代职场工作人员的现状，具有很强的针对性与实用性。培训的主要目的是帮助现代职场人员更新沟通理念，改善传统的沟通模式，掌握卓越的沟通艺术与协作有效运用的方法。内容丰富、实务性强。

课程内容：

一、沟通的三个定义

- 1、互动有效
- 2、影响他人
- 3、能力体现

二、沟通的三大目的

- 1、流通信息
- 2、传递感情，改善工作
 - (1) 传递情感
 - (2) 改善工作

3、增加印象，拉近关系

三、判断沟通的五个有效准则

- 1、放正姿态决定成就，情商造就合适结果
- 2、人生无处不对比，差之毫厘谬之千里
- 3、互惠互利，将心比心换位思考
- 4、圆通不圆滑不固执，站在诚信的角度用合理的技巧解决问题
- 5、沟通是面子工程，尊重他人换得沟通先机

四、沟通的基本技能

- 1、一心一意善聆听：会听会沟通
- 2、二种类型的提问：会问找需求
- 3、三句俗语解答复：会答通世故
- 4、四个话题会说话：会说解人意

五、沟通障碍解决

- 1、心情处理

-
- 2、察言观色
 - 3、太极之间有乾坤
 - 4、玩笑掌握要分寸
 - 5、得理饶人留余地
 - 6、爬得高会跌得惨
 - 7、异议处理
 - 8、反馈处理

- (1) 幽默诙谐
- (2) 幽默化解距离
- (3) 自嘲其实显豁达
- (4) 调侃尺度在对方
- (5) 身体语言

六、不同层级的沟通

- 1、上情下达要“三培”
 - a、“培训”手下：不仅仅要看结果，还要看过程
 - b、“陪伴”手下：不要高高在上
 - c、“培养”手下：“拉拢”人心
- 2、下情上达要“三敢”
 - a、“敢于”委屈
 - b、“敢于”承担责任
 - c、“敢于”合理坚持
- 3、平行沟通要“双赢”
 - a、引导为王“赢”方法
 - b、换位沟通“赢”人心

七、对上沟通技巧

- 1、有意识地进行思维切换，用同理心领会领导的感受
- 3、准确理解：表达感觉与说明感觉的区别
- 4、用共鸣回应领导的感受
- 5、体察领导的感受，是为了有效回应领导的用心

7、回应与确认：了解领导感觉背后的期望

8、承认领导的智慧，接受领导的感受

9、妥善处理领导的问题

10、有效的向领导进行汇报

(1) 向领导汇报的五个关键点：

a、目的明确

b、抓住重点

c、不说废话

d、灵活把握

e、实事求是

(2) 向上级汇报工作的时机

a、完成工作时立即向上级汇报

b、工作进行到一定程度时向上级汇报

c、工作中出现问题时向上级汇报

(3) 如何有效向领导汇报

a、在合适的时间向领导汇报

b、汇报前精心准备，理清汇报的思路，注意系统性和条理性

c、考虑好领导还需要了解的问题，想好如何回答

d、简述问题的过程，突出问题的关键部分以及解决的方案

e、以诚恳的态度请求领导予以定夺

八、跨部门沟通技巧

1、与同事沟通常见问题分析

同事不配合我工作怎么办？

如何面对与同事间的竞争？

2、与同事沟通的方法

学会宽容

帮人即帮己

注意细节

3、跨部门协作的障碍

跨部门协作常见问题

跨部门协作障碍的根源

跨部门协作与部门内协作的区别

4、跨部门协作障碍的解决框架与思路

(1) 观念正确：

全局观念

理解支持

合作共赢

(2) 方法科学：

跨部门协作的四个核心思想

跨部门协作的五种有效方法

(3) 系统保证：

完善流程

明确制度

重点抓流程接口

5、部门协作必备的三大心态

树立全局观念

相互理解支持

营造合作共赢

6、跨部门协作的四种核心法则

人际黄金法则

通情达理法则

情感账户法则

协同焦点法则

7、跨部门协作的步骤流程

跨部门协作的驱动力

提出可选方案

确定优选方案

完善流程接口

搭建跨部门协作桥梁

九、对下沟通技巧

1、与下属沟通常见问题分析

为什么下属不听我指挥？

为什么下属总是抗拒改变？

2、与下属沟通的心态

尊重

多从下属的角度看问题

3、如何定位与下属的关系？

与下属的距离应当近还是远？

4、如何对下属下达指令

下达指令的流程

让下属养成复命的习惯

5、如何帮助下属制定目标？

目标的必要性

制定目标的几个原则

6、如何激励下属？

你了解下属需求的需求吗？

不同下属的激励方法

7、如何批评下属？

批评下属的原则

批评下属的具体方法