

《高品质的管理沟通技巧》大纲

课程收益：

- 深化对“沟通”的认识，掌握高效管理沟通的秘诀；
- 掌握通过对方的行为表现，分析并了解其内心想法的方法；
- 懂得与企业各级员工进行有效的沟通，实现团队与个人的更大价值；
- 学会通过调整沟通和行为的灵活性，及时应变处理外界关系。

参加对象：公司中层或基层管理者

课时：1天

培训形式：理论 50%，实战演练 30%，案例讨论、经验分享、答疑 20%。

课程内容

一、管理者常见沟通问题

- 上行沟通问题——向上沟通没有胆
- 平行沟通问题——水平沟通没有肺
- 下行沟通问题——向下沟通没有心
- 技术型领导的特点
- **案例分析**：他们身上看到了哪些自己

二、何谓沟通？

- 什么是沟通？目的、信息与情感、达成共同协议 **思考探讨**
- 有效沟通的真谛
- 有效人际沟通的三要素 **案例探讨**
- 通思维与辩论思维
- 沟通失败的原因
- 沟通的障碍
- 沟通是个过程：误区的常见产生方式 **图片引导**

三、管理沟通前的筹划

- 人际关系与信任，建立信任关系的三阶段

- 我应该如何与对方建立初始的信任度
- 增强信任关系的原则/工具/技巧
 - Joharri Window 乔哈里窗
 - 小组活动：开放与回馈

四、管理沟通具体技巧

- 观察的技巧 话术训练
- 聆听的技巧
- 恰当的提问 话术训练
- 有效的表达 话术训练

五、360 度的管理沟通

- 向上沟通
 - ◆ 如何接受指令 话术训练
 - ◆ 汇报工作的注意事项和技巧
 - ◇ 什么样的情况需要汇报，什么样的情况不需要总汇报
 - ◇ 不同事项的不同汇报重点和方向
- 向下沟通 话术训练
 - ◆ 布置工作
 - ◆ 肯定、激励下属
 - ◆ “暗室规过”
- 平行沟通——跨部门沟通
 - ◆ 假设对方的好意图
 - ◆ “情感账户”
- 五种不同人际沟通风格的特点及其应对技巧
 - ◆ 老虎型
 - ◆ 猫头鹰

◆ 孔雀型

◆ 考拉型

◆ 变色龙