

# 《管理者沟通技巧》大纲

**参加对象：**公司中高层

**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
- 案例分析：他们身上看到了哪些自己

### 二、360度管理沟通全透析

- 什么是沟通？
- 不会沟通就会“死”
- “沟”与“通”的境界
- 360度管理沟通的基本原则
- 管理沟通的基本要素
- 有效的沟通模型
- 游戏：24小时保密约定

### 三、管理沟通前的筹划

- 知己——
  - 认清自己性格
  - 清楚沟通目的
  - 制定沟通策略
- 知彼——
  - 分析对方态度
  - 寻找原始认同
  - 选择沟通方式

- 现场测试：5D沟通风格

#### 四、管理沟通中的礼仪

- 书面沟通礼仪
- 电话沟通礼仪
- 当面沟通礼仪
- 场景模拟：这样沟通对吗？

#### 五、会听才会说

- 我们都有倾听障碍
- 有效倾听技巧
- 提问是听的有效工具
- 视频案例：他会听吗？

#### 六、非语言沟通技巧

- 巧用声音沟通
- 巧用眼神沟通
- 巧用表情沟通
- 巧用肢体沟通
- 非语言方式辨真假
- 实战演练：非语言沟通完成任务

#### 七、360度的管理沟通

- 向上沟通
- 向下沟通
- 平行沟通
- 五种不同人际沟通风格的特点及其应对技巧