

# 高品质沟通

## ——管理者核心能力建构必修课

### 【课程背景】

现代企业的发展和竞争，越来越依靠合作、沟通、协调。员工长期沟通不畅，便会造成企业内部人际关系紧张，团队凝聚力差，进而导致运作效率低，管理成本增高等等，直接影响到企业目标的实现。而身处企业关键岗位的管理层，更加需要把沟通这件事情理解透彻，对这项能力深度贯彻执行到位。该课程即针对企业中存在的沟通问题进行深度分析，专业应对，并通过各类游戏化的教学手段让学员真正感悟并最终做到身体力行，进而提升组织沟通效率和效果。

**【培训对象】** 职场中需提升沟通技能的管理职人员

**【培训时间】** 1天

### 【培训目标】

当培训结束时，学员能够：

- 更加明确沟通在职场中的重要性，并掌握沟通的基本要素；
- 掌握积极倾听与理解的方法，以及其他实用沟通技巧；

**【培训方式】** 讲解 + 互动 + 游戏 + 案例 + 演练

### 【培训特色】

- 1、讲解为辅，实操为主！
- 2、确保每一位学员在具体技能上都能有明显的进步和自我突破的喜悦！

### 【培训提纲】

#### 主题一：认识沟通

- 1、沟通的作用
- 2、案例讨论
- 3、沟通的定义与要素
- 4、培训活动：我说你画
- 5、沟通模型
- 6、沟通不良的后果
- 7、有效沟通的核心原则：换位思考
  - 换位思考的含义及重要性
  - 心智模式

#### 主题二：沟通核心技能：倾听

- 1、倾听能力的测试
- 2、倾听的四种自发反应
- 3、倾听的五个层次
- 4、听字的解析与应用
- 5、倾听反馈技巧
- 6、实战练习



### 主题三：沟通的实用技巧

- 1、了解人的差异
- 2、精于赞美
- 3、微笑名片
- 4、认同的力量

### 主题四：如何在不同情形下高效沟通

- 1、蜂舞法则
- 2、如何与上级沟通
  - 改变上级之前先改变自己
  - 与上级沟通的原则及方法
- 3、如何与同事沟通
  - 树立“内部客户”的理念
  - 建立你的情感帐户
  - 双赢的思考模式
- 4、如何与下级沟通

### 培训回顾与小结

- 1、培训小结与回顾
- 2、制定个人行动计划

