

# 《沟通的艺术与沟通技巧》课程大纲

主讲老师：赵秀峰

## 一、课程目标

我们将 50%—80%的工作时间用在了沟通上面。我们开会、会见、拜访、谈判、座谈、面试、打电话、发传真、通知、文件、批评、表扬、辅导等等，都是在沟通。本课程针对企业员工特别是管理人员在沟通中存在的问题，深入浅出地分析了沟通的基本概念与技巧，希望通过本次学习与练习对你的管理工作 and 人际关系处理上有所助益。

## 二、参加对象

企业管理人员 储备干部 客服人员等

## 三、课程大纲

第一部分：沟通从心开始，认识自己

沟通的五个心—沟通的心理状态

如何塑造自己

提升自己沟通的人格魅力

测测你的沟通能力及风格

## 沟通中的七大障碍

### 第二部分：沟通的概念及意义

#### 1、 沟通的内涵与实质

案例分析

#### 2、 什么是有效沟通

案例分析

学员互动

#### 3、 沟通能力是成功人士必备的技能

#### 4、 沟通是一种艺术

### 第三部分：沟通技巧及方法

#### 1、 营造良好沟通的氛围

互动：沟通前的清场练习

逻辑六层次沟通法

案例分析

#### 2、 沟通中表达的技巧

表达的三大原则

5W1H 的表达法

案例分析

### 3、 沟通中的发问技巧

发问的重要性

互动体验---“我心中的图画”

发问的策略与步骤

### 4、 沟通中的聆听

让聆听成为一种习惯

案例分析

视频分享：倾听的五大心理需求

倾听的三个层次

学员练习：你听到了什么？

倾听的五大技巧

### 5、 沟通中的观察技巧

沟通中的非言语信息解读

沟通中神经末梢会透露出真相---微表情的解读与识别分析

案例分析

心理洞察术—行为背后的心理密码

#### 第四部分：职场中如何沟通更有效

- 1、与上司沟通的五大原则
- 2、与上司沟通必备的 8 大黄金句型
- 3、与下属沟通的两个杀手锏
- 4、实现平级良好沟通的六个方法

#### 四、培训形式

讲授、案例研讨、互动培训

#### 五、标准课时

6-7 小时