

高效沟通与表达

引言：管理就是沟通

1. 沟通是最基本的职业技能

2. 有效沟通的实质与方式

3. 有效沟通的渠道与障碍

4. 沟通核心技术之精确表达

- 如何批评
- 赞美的艺术
- 如何向上级进行汇报
- 如何下达工作任务
- 如何进行解释
- 练习：就某个内容向听者进行表达，其他人观察并点评

5. 沟通核心技术之设身处地的倾听

- 倾听的5个层次
- 倾听的注意点
- 用同理心去解码
- 积极倾听的技巧

6. 沟通核心技术之运用非语言沟通

- 非语言沟通的原则
- 肢体语言的应用
- 空间和距离
- 改善非语言沟通

7. 沟通核心技术之根据对方的性格进行沟通

- FPA 性格色彩
- 红苏蓝绿的相处之道

8. 如何与上级进行有效沟通

- 你在和上级沟通中可能存在的问题
- 来自上司的障碍
- 来自自身的障碍
- 与上级沟通的基本态度
- 与上级沟通的技巧
- 上级如何促进下级向上沟通

9. 如何进行跨部门沟通

- 跨部门沟通的要点
- 跨部门沟通的意义
- 跨部门沟通的方式、障碍和原则
- 跨部门沟通的关键技巧
- 有效进行跨部门沟通的五大重点
 - 强化全局视野
 - 选择适当的沟通方式
 - 运用对方的思考逻辑
 - 尊重他人的主导权
 - 争取高层的支持
- 演练：与其他部门的沟通、与其他部门上级的沟通

10. 如何与下级进行沟通

- 与下属沟通的障碍
- 与下属沟通的基本态度
- 如何下达指令、命令
- 赞扬下级的技巧
- 批评下级的技巧