
打造职场高效能沟通

——组织关键人才沟通力培养

一、课程前言

工作中总是有由于沟通不畅阻碍工作的现象，很多工作总是需要重复完成，高效工作需要专业能力，更需要沟通方法，沟通顺畅是完成各项工作任务的前提条件。全员沟通顺畅就像人的身体的血液一样，身体健康，企业才会良性发展，反之，沟通不畅，就会出现堵塞，不畅通，身体就会出现各种疾病，企业就会混乱不堪，停滞不前。

二、课程目标

- 此课程将让员工学会倾听，有效提问以及及时汇报；学会如何与上级、平级、下级沟通的方式方法，顺畅沟通，开启快速工作的大门。
- 学会用双向沟通的方式，及根据上级的需要进行与上级的沟通
- 学会跨部门沟通的方式与方法，中层起到重要主导作用；

三、课程收益

在课程结束时，学员将能够：

- 充分了解沟通的定义、要素与方式，影响沟通的障碍与原因；
- 学会沟通五部曲，熟练演奏每一次重要沟通；
- 学会用双向沟通的方式，及根据上级的需要进行与上级的沟通，学会高效会议沟通；
- 分析跨部门沟通的障碍、原因，学会跨部门沟通协作的步骤与方法，技巧；
- **行动计划**：每个课程模块结束时，都将要求学员根据所学内容，制定行动计划。

四、课程时间及对象：

- ☆ 课程时间为 1-2 天
- ☆ 授课对象：全体员工

五、培训形式

教案讲授+案例分析+互动游戏+小组讨论+学员分享

六、课程大纲

开场

- 学习本课程的心态
- 如何学习本课程

模块一：沟通没那么简单

□ 沟通的定义

□ 沟通的方式

——互动环节：我来说，你来画

□ 沟通的过程

□ 沟通三要素

□ 中国式沟通

小结

模块二：沟通的五部曲

◇ 第一步：准备——沟通的外形

形象准备

心态准备

方案准备

◇ 第二步：寒暄——沟通的魅力

自然

赞美

幽默

◇ 第三步：聆听——沟通的内涵

听的重要性

听的层次

听的内容

听的技巧

◇ 第四步：引导——沟通的智慧

良好的沟通：听对方想说的，说对方想听的。

提问的技巧：开放式提问、封闭式提问、引导式提问

沟通的原则：四大原则

◇ 第五步：表达与达成

表达的基础

表达的方式

小结

模块三：内部顺畅沟通

游戏：——体会团队协作、团队沟通的重要性

□ 如何与上级沟通？

上司希望你如何汇报工作？

如何选择恰当的时机？

如何高效地做好工作总结？

如何通过汇报沟通，实现“向上管理”

□ 如何与同级沟通？

跨部门沟通的障碍

跨部门沟通的冲突

跨部门沟通的技巧

□ 如何做好会议沟通？

会前有流程

会中讲故事

会后有跟进

第四讲：人际风格沟通技巧

1、人际风格的四大分类

2、各类型的性格特征与沟通方式

3、与四种人沟通的方式与技巧

第五讲：行动才是生产力—沟通的改善计划

1、制定行动计划

2、分享行动计划

3、承诺实施计划

4、跟踪行动表现

课程回顾

分享交流