

3D 领导力：有影响力的沟通精要

3D Leadership: Communicating with Impact

课程进行方式：课前调研、训前学员访谈、训前发送学员课前作业、翻转课堂教学与配套工具刻意练习、课后线上知识点测试、配套线上课程碎片化复习、在线辅导与即时答疑。

课程编号：LJ-NT-34 （可根据企业实际情况定制化调整）

大部分企业都关注技术能力，将其视为在工作中取得成功的最重要因素。然而，在个人贡献者转变为具有更大影响力的卓越绩效者的过程中，强大的人际交往能力同等重要。

该基础课程为个人提供一套强大的互动沟通技巧，使其能够更有效地与同事和客户进行沟通，并且在沟通过程中建立信任、强化伙伴关系和达成期望的结果。

您是否遇到以下问题？

- 个人贡献者疲于寻找一种有效的方式与同事和客户沟通？
- 需要更高层次的信任、更好的合作、更强大的业务关系吗？
- 在您所在企业文化中，是否缺少必要的有效反馈？

课程目标

通过本课程，将帮助学员：

- 通过加强工作中的人际关系，认识到个人对自身成功和他人成功的影响力。
- 用一种合适的方式与同事/客户沟通，以满足其个人需要，同时也满足完成目标的实际需要。
- 使用一套互动流程能力，使他们能够更成功地开展达成结果的讨论。
- 使用一种技巧提供具体的、有意义的反馈，帮助人们提高绩效、提升效率。

课程大纲

单元	内容概要
每次互动都至关重要	<ul style="list-style-type: none">●从思考工作上需要如何的影响力入手，讲师说明本课程的目标：运用人际沟通技巧进行有效沟通，建立更牢固的工作关系，以提高你的影响力。●播放一段录像，讲述一组同事希望在工作中提高自身影响力。学员进行讨论：录像中的情境会对指定人物角色、团队以及一名外部客户产生何种影响。学员将重温该录像情境，以了解人际沟通技能的益处。●讲师引导讨论，沟通互动时两种需求——个人需求和实际需求。●讲师指出，互动流程技巧能够通过满足个人需求和实际需求，从而有助于学员更有效地互动并建立更牢固的人际关系。学员将收到一份工作提示卡，可供学员参考。
基本准则	<ul style="list-style-type: none">●学员熟悉有助于满足互动中个人需要的五项基本准则。观看录像后，探讨基本准则如何帮助录像中的人物提高自身影响力。●学员完成一份自我评估，了解自己运用基本准则的倾向。然后，各学员制定一份书面计划，说明如何提高及应用学到的技巧。

互动守则和推展讨论的技巧	<ul style="list-style-type: none"> ● 讲师介绍有助于满足互动中实际需求的互动守则和推展讨论的技巧，然后介绍《讨论计划表》工具。学员接着进行一场活动，熟悉如何准备及运用以上技巧。 ● 学员观看录像了解如何使用《讨论计划表》与外部客户进行有效讨论。学员继而重温自己的书面计划，思考在特定情境中对以上技巧的运用。
运用行为事例 (STAR) 进行有效反馈	<ul style="list-style-type: none"> ● 讨论反馈的重要性以及反馈对其他人绩效的影响。一起回顾若干实例，识别有效反馈，应该具体、及时和平衡。 ● 介绍正面反馈以及改进型反馈，然后学员分析另一个反馈示例。同时，思考如何在书面计划中运用行为事例技巧。
产生影响计划表	<ul style="list-style-type: none"> ● 依据书面计划中的情境，学员开始针对未来工作中的一次互动撰写一份《讨论计划表》，并分享自己的计划并交换反馈。 ● 理清学员的提问，分发课程评估表和额外的《讨论计划表》，最后结束课程。

培养能力：

建立客户忠诚度

沟通引导

影响力

建立伙伴关系

学员课程资料包：

《学员手册》

《工作提醒卡》

《刻意练习工具包》

《关键知识点测试包》

相关课程/服务：

课程：《领导者高效沟通精要》

课程：《拥抱组织变革精要》

课程：《高影响反馈与聆听精要》

课程：《走出冲突精要》

课程：《有效处理客户投诉》