

# 卓越班组长高效沟通实战研讨

(强化版:2天)

## 【课程背景】：

您的企业在人际沟通中是否有下面的现象：

- 1、“他说了半天，我还是不清楚。”
- 2、“每次谈话他总是以那种语气。”
- 3、“很多事情真是说也说不清楚。”
- 4、“他不应该那样说，真让我失望。”
- 5、“这事你为什么不早说，害得我。。。”
- 6、“我以为他是这个意思，谁知道。。。”
- 7、“还没等我说完，他就打断了我的话。”
- 8、“已经跟你强调多少遍了，怎么还出错？”
- 9、“我知道他说的没错，但我就是接受不了。”
- 10、“那件事我没有问清楚，他也没及时说清楚。”
- 11、“教你那么多遍了，还出错，真是无语了！”
- 12、“我已经通知他（他们）了，怎么能怪我？”
- 13、“不是老早已经通知你了吗，怎么还拖到现在？”

。。。。。

本课程根据企业人际沟通的原理原则，并在访谈调研的基础上结合企业参训学员人际沟通中遇到的实际问题，对人际沟通的典型工作情境（如：工作任务安排、工作总结报告工作批评责备、工作肯定赞美、人际冲突处理、工作意见说服、工作绩效面谈、工作会议管理、工作临时授权、团队士气激励、跨部门合作沟通等）进行实战启发、研讨和训练，提供实战实用实效的人际沟通方法与工具，帮助学员领悟到人际沟通的原理原则、掌握人际沟通的要领和技巧，以提升学员人际沟通的管理能力，提升管理效益。

## 【课程对象】：

班组长、工段长、车间主任、科长等基层主管。

## 【研讨方式】：

训前实地调研：高层访谈+主管访谈+员工代表座谈+管理案例收集+现场观察

训中实战训练：理念剖析+案例分析+观看录像+小组讨论+分组竞赛+现场演练

训后增值辅导：布置训后作业+项目经理回访+老师电话答疑+老师网络答疑

## 【研讨大纲】：

### 第一天、

一、 测试：我的人际沟通能力水平能得几分？

二、 人际沟通的核心原理与沟通流程

三、 案例分享：人际沟通的五大障碍

1、 环境与时机

2、 表达的方式

3、 立场的不同

4、 对象的不同

5、 以我为中心

四、 人际沟通中高效倾听的五步法

1：同化 -- 以身体动作和声音积极回应

2：复述 -- 适当地重复对方说过的话语

3：澄清 -- 适当地向对方提出你的问题

4：摘要 -- 适当地概括对方说话的要点

5：确认 -- 问对方，确保双方看法一致

\*、角色扮演：接受工作指示

五、 人际沟通中有效说话的六个适当

1、 适当的时间

2、 适当的地点

3、 适当的对象

4、 适当的情绪

5、 适当的声音

6、 说适当的话

\*、现场演练：带病上班报告工作

\*、角色扮演：学员现场演练与指导

◇ 如何对下属说话

◇ 如何对上司说话

◇ 如何对同事说话

六、 与部属有效沟通的基本参考要领

1、 走动管理，全面了解。

2、 平等交流，少打官腔。

3、 不急着说，先听听看。

4、 善于教导，指示清晰。

5、 公开表扬，私下责备。

6、 善于引导，求同存异。

\*、看录像学沟通：90后的沟通技巧

- \*、看录像学沟通：赵政委见俘虏
- \*、角色扮演：工作情境学员现场演练与指导
  - ◇ 如何教导部属？
  - ◇ 如何安排任务？
  - ◇ 如何指责部属？
  - ◇ 如何绩效面谈？
  - ◇ 如何说服部属？
  - ◇ 如何激励部属？

## 第二天、

### 七、 与上司有效沟通的基本参考要领

- 1、工作做在前面，要主动沟通。
  - 2、若有不同意见，要先表赞同。
  - 3、不作自我辩护，要感谢批评。
  - 4、不要讨价还价，要克服困难。
  - 5、不单汇报问题，要提出方案。
  - 6、不单仔细聆听，要确认反馈。
- \*、角色扮演：工作情境现场演练与指导
    - ◇ 如何接受上司的指示？
    - ◇ 如何向上司报告工作？
    - ◇ 被上司误解了怎么办？
    - ◇ 与上司意见不同咋办？
    - ◇ 如何接受上司的授权？

- \*、答辩：服从上司六大金科玉律

### 八、 跨部门沟通的基本参考要领

- 1、易地而处，站在对方立场。
  - 2、要平等协商，积极合作。
  - 3、界定职责，减少边际责任。
  - 4、忌山头主义，顾全大局。
  - 5、造沟通氛围，勿恃职自重。
  - 6、若发生冲突，则反求诸己。
- \*、角色扮演：工作情境现场演练与指导
    - ◇ 如何通知信息？
    - ◇ 如何处理冲突？
    - ◇ 如何申请帮助？
    - ◇ 不配合怎么办？

### 九、 人际沟通的十大要诀

- 1、注意时机场合

- 2、注意沟通对象
  - 3、创造沟通氛围
  - 4、先调整好情绪
  - 5、站在对方立场
  - 6、给足对方面子
  - 7、先谈情再讲理
  - 8、多倾听少说话
  - 9、注意肢体语言
  - 10、求大同存小异
- 十、 修炼 EQ，成为沟通高手！

- 1、改变事情定义
  - 2、改变学习人物
  - 3、改变对己问话
  - 4、改变行动状态
- \*、故事分享：情绪的力量  
\*、现场演练：EQ 修炼大法

#### 十一、 课程总结

- 1、内容要点总结
- 2、学习收获分享
- 3、现场互动答疑
- 4、表彰奖励学员
- 5、训后实践计划

### 【工作配合】：

序号	主要工作事项	管理顾问公司	贵公司	备注
1	项目组织实施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 成立项目专案小组</li> <li>● 明确成员工作职责</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 成立项目专案小组</li> <li>● 明确成员工作职责</li> <li>● 制定项目执行细则</li> <li>● 提供训练硬件支持</li> </ul>	* 贵公司成立由项目专案小组。
2	训前	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 访谈公司高管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公司高管配合访谈</li> </ul>	* 顾问真正了解

	访谈调研	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 技能闭卷测评</li> <li>● 学员代表访谈</li> <li>● 管理文件调阅</li> <li>● 微调训练内容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 训练目的宣传动员</li> <li>● 组织执行闭卷测评</li> <li>● 组织执行个别访谈</li> <li>● 提供必要管理文件</li> </ul>	学员的工作情况，设计针对性训练内容。
3	训中 实战训练	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 学员训前动员</li> <li>● 老师实战训练</li> <li>● 互动分组讨论</li> <li>● 学员分组竞赛</li> <li>● 现场答疑解惑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 训练通知动员</li> <li>● 高管现场动员</li> <li>● 训练硬件提供</li> <li>● 学员表现记录</li> <li>● 现场即时奖励</li> </ul>	* 互动参与分享
4	训后 跟踪辅导	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提交训练小结</li> <li>● 项目经理回访</li> <li>● 老师回访辅导</li> <li>● 训后跟踪报告</li> <li>● 电话、网络答疑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 开展训后研讨</li> <li>● 执行训后作业</li> <li>● 落实实践活动</li> <li>● 训后工作总结</li> <li>● 记录反馈信息</li> </ul>	* 双方及时联系，友好沟通，密切配合。
5	服务 培训老师	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 企业信息反馈</li> <li>● 驻厂时间沟通</li> <li>● 交通食宿联络</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 企业信息提供</li> <li>● 驻厂时间沟通</li> <li>● 交通食宿支持</li> </ul>	* 双方及时联系，友好沟通，密切配合。

