

---

# 《高品质沟通技巧训练》

---减少沟通成本、增加沟通能力、培养沟通习惯

主讲：李根稳

## 训练目的：

现代企业管理的常见问题是理念不同，步调不一，难以形成合力，究其根本原因就是沟通不畅。本课程以管理沟通理念和管理心理学为基础，从根本上解决上下级之间、跨部门之间的沟通障碍与问题，使得工作高效、有序，团队合作、共赢，企业发展、创新。

## 训练效果：

1. 准确认知沟通的步骤和沟通障碍所在，从根本上解决沟通不畅的误区。
2. 掌握沟通的要素和原则、挖掘沟通中的常见问题，打开沟通通路，提高沟通效果。
3. 掌握沟通之道——理清沟通的核心要素与建立高品质沟通的技巧与方式。
4. 掌握沟通中障碍排解的方法，减少冲突，增强部门间、层级间的沟通与协调。
5. 获得沟通风格测试和分析，了解自我的沟通风格，理解不同风格的优势与劣势，并能加以实际应用于工作与生活中。

## 训练形式：

内容实战性强，授课方式新颖、幽默风趣，能让大家在学中练，在练中学，寓教于乐，立刻产生提升和改变。

**课程对象：**企事业单位各级管理人员、中高层领导者。

**课程时间：**一天（6小时）

## 第一讲 人际关系与高品质沟通

### 一、角色认知

- 1、角色认知：我是谁——职业人
- 2、互动：职业人的沟通能力演示
- 3、工具：学会与人相处是人生必修课

### 二、人际关系

- 1、健康的标准？——身体、心理、人际关系
- 2、互动：爱的传递——情感是沟通的最高境界
- 3、工具：高品质沟通语言的建立（如果你用一个人听得懂的语言与他交流，他会记在脑子里；如果你用他自己的语言与他交流，他会记在♥里）

---

## 第二讲 情绪管理与高品质沟通

### 一、认识情绪：条件发射——你就是它的主人

- 1、互动：认知情绪
- 2、人类九大基本情绪？
- 3、情绪管理在良性沟通中的重要性

### 二、性格与沟通：

- 1、互动：DISC 性格测试
- 2、案例：良性思维的人更擅长高品质沟通
- 3、工具：如何培养良性思维

### 三、有效管理情绪的方法：

- 1、分享：行为具有反作用力
- 2、职场情绪管理的五个原则
- 3、工具：如何建立良性的情绪语言  
分享：一个控制不了自己情绪的人，已经沦为了不良习惯的最大受害者

## 第三讲 心智管理与高品质沟通

### 一、视频：《方与圆》

- 1、互动：什么是沟通
- 2、讨论：沟通的误区
- 2、分享：沟通的三大核心

### 二、心智模式建设

- 1、游戏：谁在控制我们的心智？——人
- 2、感悟：镜像法则——良性思维与负性思维
- 3、工具：心本管理——大道至简

### 三、 修炼自己的沟通魅力

- 1、管理好自己的心智：口·容·心
- 2、肢体语言的训练
- 3、个人沟通魅力的修炼

## 第四讲 高品质沟通基本技能演练与提升

### 一、有效沟通流程图

- 1、互动：沟通的力量
- 2、完整的沟通过程
- 3、反馈与聆听

### 二、会说话的肢体语言在沟通

- 1、案例：肢体语言会说话
- 2、有效沟通的五种态度
- 3、沟通中的情绪管理
- 4、PAC 高效沟通技术

### 三、案例分享

- 案例一：有效沟通不是命令  
案例二：引导就是最好的“批评”

---

案例三：限时沟通模式

四、双赢沟通的六大基本步骤

五、人际风格沟通技巧测试

- 1、人际风格的四大分类
- 2、各类型人际风格的特征与沟通技巧

## 第五讲 同级相处及跨部门沟通策略

一、怎样与领导进行沟通

- 1、向领导请示汇报的程序和要点
- 2、与各种性格的领导打交道技巧
- 3、说服领导的技巧

二、怎样与部下进行沟通

- 1、下达命令的技巧
- 2、赞扬部下的技巧
- 3、批评部下的方法

三、跨部门沟通技巧

- 1、先处理感情，再处理事情
- 2、洞悉他人心理，让你更受欢迎
- 3、冲突管理，沟通有道
- 4、灵活应对职场沟通困境

## 第六讲 自由问答环节

- 1、自由问答
- 2、学员分享
- 3、行动方案