

# 《金三角酒店高效能组织沟通技巧》

<b>【培训课时】</b>	<b>2天/12课时</b>	若增加现场训练与纠正，可定时3天	<b>【培训师】</b>	孙老师
<b>【培训对象】</b>	酒店企业 <b>全体</b> 管理人员，储备干部，优秀员工			
<b>【培训特点】</b>	融顾问式、教练式于一体；“讲授+方法+工具+实务”结合： 案例剖析+角色扮演+情景模拟+小组PK+答疑分享+音乐视频+故事游戏+室内拓展			
<b>【五“非”优势】</b>	系统专业：十多年酒店经营管理经验总结与积累，非行业外“空降兵”。 品质高端：多年总裁班培训经验，课程内容前沿高端，非普通培训层次。 深层互动：课堂氛围激情生动，互动紧绕课程主题内容，非哗众取宠。 易懂易用：案例剖析，讲解深入浅出，方法简单实用，非业外案例方法，好听不实用。 效果承诺：实际问题为导向，结合现场训练，配赠课程送转化资料，非一次性服务。			
<b>【课程背景】：</b> 沟通是酒店管理的灵魂与核心！良好的沟通是企业正常运作的基础，不良的沟通直接导致企业效率低下！ 管理干部作为企业的中坚力量，起着承上启下的作用，从辅助上司到安排下属工作、激励下属等，无一不靠沟通，因此掌握有效的组织沟通技巧，能迅速提高个人工作效率及部门管理效率！本课程通过对最新沟通技巧总结并结合中国酒店企业的特点与不同文化背景的综合研究，总结提炼出一套完善、系统、有效的沟通体系，全面解决酒店企业组织沟通问题。 管理者学习如何进行管理和组织沟通，掌握一些实用的沟通技巧，改善和同事、下属、上司以及其他人的关系。本课程可以让学员学到即学即用的工作技巧，以此将使管理者更清晰认识到通过沟通去达成双赢关系，共同取得最优结果。				
<b>【课程收益】：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ 掌握与不同风格的对象如何沟通，提升在工作情境下的沟通品质</li> <li>✦ 掌握高效能组织沟通的关键方式、掌握人际关系的秘诀</li> <li>✦ 训练并掌握与上级、下级和平级的组织沟通策略、原则及技巧</li> <li>✦ 掌握反馈、下达指令、批评与表扬技巧的实用技巧</li> <li>✦ 有效提高酒店各部门与整体的团队协作能力</li> <li>✦ 让员工产生更大效能——掌握沟通的核心关键，让全员事半功倍</li> <li>✦ 让管理者获得资源——在沟通技巧中，领悟沟通带来的能量与自信</li> <li>✦ 让领导赢得人心——了解人性，读懂人心，才能唯才适用，才能赢得人心</li> <li>✦ 提高企业软实力、抗风险能力和团队协作性、凝聚力</li> </ul>				
<b>【课程大纲】：</b> <p style="text-align: center;"><b>第一章 高效能组织沟通基础模型</b></p> <p>一、酒店组织效能低下的现状根因解析</p>				

## 二、4大组织沟通风格测试

## 三、酒店组织沟通最忌讳的8种表现

## 四、酒店高效能组织沟通标准模型

- 1、高效能组织沟通组织畅通要求
- 2、高效能组织沟通的2大黄金秘诀
- 3、高效能组织沟通的双赢思维建设
- 4、高效能组织沟通的4大原则

## 第二章 高效能组织沟通机制建设

### 一、组织沟通机制建设总要求

- 1、上下级沟通机制建设
- 2、部门内部沟通机制建设
- 3、跨部门管理沟通机制建设
- 4、酒店客诉沟通机制建设
- 5、酒店企业外联沟通机制建设

### 二、酒店部门交集协作制度建设

- 1、前厅与客房
- 2、餐饮与厨务
- 3、前厅与销售
- 4、餐饮与客房
- 5、一线与二线

### 三、会议沟通机制建设

### 四、酒店现代沟通工具运用方法

## 第三章 高效能组织沟通6大技巧策略

### 一、如何规避中国人际传统对组织沟通的影响

中国人的处世哲学：祸从口出；言多必失；沉默是金

中国人的沟通习惯：含糊其词，点到为止；一语双关

### 二、如何疏通组织沟通的两大障碍

- 1、频繁出现的“我以为”导致的沟通不足
- 2、沟通漏斗导致的信息传达失真

### 三、高效能组织沟通的六大技巧策略

- 1、同理心倾听
- 2、倾听时不要太自信
- 3、注意措词
- 4、使用合适的发问方式
- 5、对事不对人
- 6、完整而简练

## 第四章 高效能组织沟通技巧训练

## 一、管理者管理沟通能力训练

- 1、日常工作用语技巧训练
- 2、赞美、批评、指正、警告技巧训练
- 3、例会主持、周会参会技巧训练
- 4、请示总结汇报技巧训练
- 5、组织恳谈技巧训练
- 6、客诉处理沟通技巧训练
- 7、外联谈判与沟通技巧训练

## 二、上下级、跨部门组织沟通技巧

- 1、如何与上司沟通要诀与演练

授受指示、汇报、商讨问题、表示不同意见

- 2、如何与下属沟通要诀与演练

下达命令、听取汇报、商讨问题、推销建议

- 3、如何进行跨部门沟通要诀与演练

平行沟通的问题；如何改善平行沟通；平行沟通的要点

## 第五章 高效能组织沟通团队冲突处理技巧

### 一、团队工作中的冲突管理

- 1、冲突形成的原因
- 2、冲突管理的有效策略

\* 回避 \* 迁就 \* 折中 \* 竞争 \* 整合

### 二、预防冲突的技巧

#### 【备注】：

- ✚ 本课纲内容将在课堂现场根据学员反馈信息对本主题课件内容作适当调整；
- ✚ 企业需按照《培训物料清单》与“会场布置要求”提前做好充分准备工作；
- ✚ 企业、机构未经授权不得在课堂现场录像和录音。

本课纲为孙版权内容，抄袭、贴用、伪原创均属侵权。