

2023



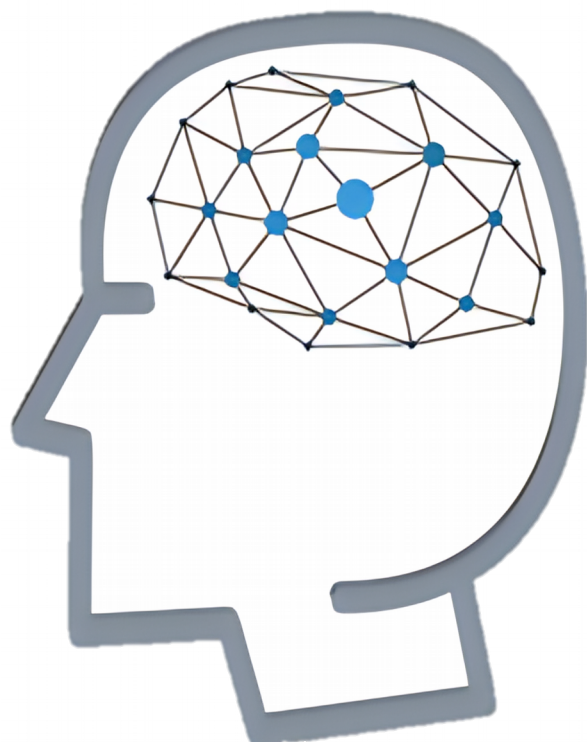
企业管理课程

Workplace application

“关键对话”

——沟通与说服力提升课程

讲师 李宁 2023年1月



01、【课程背景】

成功=85%的人际沟通+15%的专业知识

沟通，是企业管理中解决一切矛盾和纠纷的重要途径，花费了大量的时间用于沟通，但是好像总是达不到预想设想的目标;沟通为什么往往不能解决问题，反而是增加问题;你说了不等于他就理解了，他理解不等于就认同，他认同不等于毫无保留去执行。同样的沟通方式针对不同的人效果往往不同，无法针对不同的人展开不同的沟通方式;.....

“模拟联合国”是一门关于高效沟通的沙盘课程。参与课程的学员被均分到 10 个国家，分别饰演不同的角色，每个国家会有固定的友好关系国家、一般关系国家和敌对关系国家，在确保不与敌对关系国家发生交易的前提下，通过最长 5 年的运营，完成本国国力提升的目标。在利益与目标压力的面前，内部决策、谈判、交易、结盟甚至战争冲突随时改变竞争格局，学员将在理性与感谢的交替中，通过横向、纵向沟通能力的检阅，以心理学、DISC 人格特质分析及沟通理论为基础，通过学习从根本上提升管理者的沟通效能，课程中融合了大量的即时性互动训练，直接使参与者感受到沟通管理中的关键点，并在非常好的氛围中学习、体验、总结与反思。

02、【课程目标】

- 1、树立正确的具备沟通说服能力的行为准则，巩固正确的影响他人的意识。
- 2、学习与不同层级人员、不同性格的对象沟通，掌握适合自己的正确沟通方法。
- 3、认识到双赢思维是人际关系的基础，沟通的思维观念比沟通的技术更为重要;
- 4、把握沟通的原则，学会先理解别人，再表达自己，进行深层次的沟通强化相关的沟通技能;

03、【课程时长】

2天（《模拟联合国》沙盘模拟3小时+复盘、讲授、提升9小时）

04、【授课方式】

结合《模拟联合国》沙盘模拟，复盘+理论讲授+小组讨论+情景演练提升

05、【课程大纲】

模块一：沙盘模拟体验 3 小时

【沙盘游戏名称】：模拟联合国

【游戏简介】所有学员被均分到 10 个国家，分别饰演不同的角色，每个国家会有固定的友好关系国家、一般关系国家和敌对关系国家，每个国家也会有拥有不同数量的资源、金子、食物、水等、面对国家资源不同的需求目标，在确保不与敌对关系国家发生交易的前提下，通过最长 5 年的运营，完成本国国力提升的目标。在利益与目标压力的面前，内部决策、谈判、交易、结盟甚至战争冲突随时改变竞争格局，

【课程特点】

- 1、以行动学习的形式展开体验环节，在行动中引导学员反思自己，提升沟通的能力和认知
- 2、互动与学习相结合，让学员在积极参与中开心收获、深度思考

【课程要求】

- 1、活动道具一套/组
- 2、室内场地 100 平米
- 3、学员分成十个国家，每个国家 3-5 人最好，

【课程安排】

一、课程导入

1. 故事开场
2. 任务宣布
3. 规则强调

二、组建国家、制定策略、领取物资

1. 学员了解规则、制订计划及分工、培训师巡视指导
2. 展示国家文化

三、国家 5 年运营阶段

- 1、国家运营分为5年阶段，每一年时间为20分钟；
- 2、每一年各国需派出使者前往各个国家进行沟通、谈判、交易等活动；
- 3、每一年结束后，进行国力资源统计确认；
- 4、5年结束，宣布运营结果，
- 5、学员分享5年运营过程中遇到的困难，失败的原因，每组派人发言模块

模块二：关键对话—沟通与说服力提升篇

一、从心开始

从心理学与行为科学的角度看沟通，清楚理解沟通对象是“沟通”的判断基础。

- 1、认识沟通
- 2、沟通三定义：
- 3、沟通四目的：
- 4、沟通判断五准则：
 - A、情商模式
 - B、对比原理
 - C、互惠原理
 - D、诚信原理
 - E、创新思维

二、沟通技巧

听话要听音，问话要切题，答话要对路，说话要分寸。良好地表达自己的观点，需要我们站在解决问题的立场，考虑对方的角度，才能做到沟通表达的有效性。

- 1、一心一意善聆听：
 - A、倾听的重要性
 - B、倾听中的错误现象
 - C、善于倾听的五“不”法

D、保持专注

E、注意你的身体语言

F、建立情感账户 交情与工作效率的关系

2、二种类型懂提问：

A、开放式提问

B、封闭式提问

3、三句俗语解答复：

A、我说你勿传

B、你传勿判我

C、你判我必赖

4、四个话题会说话：

三、沟通障碍解决

沟通障碍的形成是多方面的，处理的角度也需要从对方的心理需求出发，考虑到各种环境因素下的影响，以合适的技巧去处理。在解决障碍过程中，化险为夷的同时，争取实现更好结果。

1、不同层级的沟通

A、从“以自我为中心”到“以客户为中心”

2、不同性格人的沟通方式

A、DISC人格特质测试

B、四种不同性格特质的人的优缺点以及沟通的特点

如何与D(控制)型的人进行有效沟通

如何与S(活泼)型的人进行有效沟通

如何与S(平和)型的人进行有效沟通

如何与I(完美)型的人进行有效沟通

3、人际交往中的行为表现

- A、双赢思维
 - B、双赢思维的人际观
 - C、人际思维决定了你的沟通习惯
 - D、同理心沟通的习惯
- 先理解别人 再表达自己
- E、同理心沟通的步骤

四、沟通与说服力提升应用

- 1、课程总结复盘
- 2、自我提升 5 3 1 行动计划实施总结

06、【讲师简介】 李宁



12 年企业管理实战工作经历，
2006 年至今从事企业管理培训授课超过 1700+天；授课学员超过 80000 人
自有版权课程 4 套
擅长运用行动学习讲授方式并以思维提升工具为辅助，将讲授内容与学员工作相结合。

【拥有】

OSTIC 国家高级企业培训师（一级）
VEMSC 高级职业培训师

TBCP 东尼·博赞认证思维导图注册管理师
企业管理培训实战辅导专家
专家级思考力应用引导师
行动学习情景沙盘模拟课程导师
逻辑思维与职场应用认证讲师

【服务客户】

曾服务于高校 MBA，外资、国营、民营企业，国家电网、通信行业、建工行业、银行金融，互联网，医药等，所举企业排名不分先后。

高校、MBA：京东大学 MBA 班、融创中国企业学院、腾讯企点学院、沈阳燕京大学 MBA 班、内蒙古工业大学 MBA 班、天津南开大学 MBA 班、天津工业大学 MBA 班、河北省工业大学 MBA 班、渤海银行企业学院、北京顺鑫集团大学、郑州中原智谷创业学院、中广核企业学院白鹭计划等；

国家电网：北京、山西太原、河北石家庄、山东烟台培训中心等地卓越领导力课程指定培训师、海南瞻洲核电公司、国网南中心基层管理者、辽宁省电力、湖北省鄂州电网、江苏省太仓电网、邯郸邱县国家电网、四川绵阳国网、福州国网、镇江国网、国网中卫分公司、国网丰县供电公司、徐州国网、中南电力设计院、常熟国网火电公司、广东电网能源公司、湖北省电力公司、南网东莞供电局、浙江省电力公司、湖北省电力管陪中心、湖北省电力经研院、

通信行业：安徽省移动设计院、四川省资阳移动分公司、江西省九江移动公司、贵州省兴义移动分公司、青岛移动公司、贵州省移动分公司、黑龙江省移动数据中心、合肥声移动公司、重庆忠县移动公司、乌鲁木齐中移铁通分公司、常州移动、石家庄中移铁通公司、乌鲁木齐联通公司、北京联通软件院、北京电信公司、北京电信规划设计院、贵州省六盘水电信公司、安徽省合肥电信分公司、

河南郑州电信公司、沧州电信公司、廊坊电信公司、西藏高驰信息产业集团、广东省移动设计院、宁波移动分公司、陕西省电信、北京联通公司、北京移动、

建工行业:中建八局四公司、中建八局装饰公司、中建三局绿投公司、中建五局土木公司、中建二局江苏分公司、中建二局湖北分公司、中建二局浙江分公司、中建二局西南四川分公司、中建东孚公司、中建安装上海分公司、中国化学工程十四建、中铁北京局二分公司、中电建河南工程公司、上海奉贤集团、上海建工集团安装公司、上海建工集团建筑公司、上海建工四建一公司、上海建工设计院、武汉铁十一局、天津中海油公司、天津公交一局、天津水利工程公司、湖北葛洲坝交投公司、中交天航局、中交隧道工程公司、中交三航局、中交三航局交建、中交一公局北京第三工程公司、中交上航局、中船沪东造船集团、郑州地产集团、云南城投集团、永定河流域投资公司、上海上港长江物流公司，广东南网储能工程公司、核理化院等；

银行金融：日资企业银行、北京巴黎银行、南京南京银行、中信银行、渤海银行、普惠金融、北京希望金融、平安普惠、平安金服天津恒安寿险、太平洋天津分公司、阳光产险天津事业部、阳光中金、内蒙工商银行呼市、包头、鄂尔多斯分行、内蒙呼和浩特中银保险公司、北京中信银行信用卡部、中国银行内蒙古分行、内蒙华夏保险、上海阳光寿险、

互联网：上海咪咕视讯、上海伦伟互联网管理公司、极光网络、扎根网、百度集翔、用友软件、易宝支付、北京清华同衡、先特网络、数据盒子、今日头条、Orgin 中国研究中心、上海骏梦游戏、上海艾力特、北京合和诊断、杭州我在科技、紫光测控等；

医药行业：上海医药集团、罗氏制药北区、甘李药业、建邦医药、北京航天中心医院、北京华润医药、北京高济医疗、帝伯爱尔、信鸿医疗、北京轻盈医院管理等；

其他企业单位：航天五院 508 所、北京京东生鲜部、北京威讯联合技术、沈阳航空发动机公司、武汉东风神龙汽车、武船重工、杭州中化蓝天、港资上海绿地贸易港公司、国投北京总公司、顺丰物流天津分公司、南京泉峰集团、上海地铁、广州地铁、三星电机、韩华泰科、西门子天津工厂、天津能源集团、东方显示技术、长征运载火箭天津装配中心、广州天创时尚杂志、菲仕兰美素佳尔、施耐德万高、养乐多中国工厂、华润置地东北区、爱普生中国、欧普照明等；

