
《管理层高效沟通力提升》

课程概况：

1. 课程时数：2天，6小时/天
2. 课程对象：管理干部
3. 主讲老师：许晋
4. 培训方式：讲授、案例分析、小组练习、互动问答、讲师启发、现场演练等等

课程简介：

据《职场情报杂志》2006年8月调查数据分析，沟通问题已经成为职场中最重要的问题之一，主要体现在：

- 1、因人际关系问题而想转换工作的人高达44.9%；
- 2、半数的经理人和30%的高阶主管都有与人相处的困难问题；
- 3、人际关系冲突发生后，近一半的人不打算处理或抱持公事公办的态度不予理会，他们中大多数却对自己EQ的评价甚高；

其实沟通能力是当代社会对现代人的基本要求，也是一个管理人员应该具备的最基本的素质。管理者所做的每件事都涉及沟通。形成决策，必须沟通；有好的想法、建议、或计划，也需要沟通。

课程目标：

本课程将对现代经理和领导人进行有关人际关系技能的开发与训练，分析人们沟通的目的、沟通的结构、沟通的对象、沟通的时未来让职业人士了解沟通的本质，并在分析过程中熟悉掌握沟通技巧，提升构建信任 and 良好人际关系的关键技能。

课程提纲：

第一单元 认识沟通的重要性

- 壹、沟通比我们想象的重要
 - ✓ 管理就是沟通
 - ✓ 开放的心态认识沟通（开放、双赢、分享）
- 二、沟通定义——达成思想、意识、情感上的一致性

三、沟通的原则

- ✓ 达成共识
- ✓ 互动高效
- ✓ 沟通方式比沟通内容更重要

四、沟通四要素——目标、情景、互动、方式

五、沟通的方法——聆听、发问、表达、回应

第二单元 哪些原因导致沟通障碍

一、中国特有的“三”的思维启发

二、沟通有哪些障碍

- ✓ 情绪
- ✓ 观念
- ✓ 经验
- ✓ 方式
- ✓ 信息不对称
- ✓ 沟通技能

第三单元 有效沟通技能训练

一、学会聆听

- ✓ 听的目的
- ✓ 倾听不良的原因
- ✓ 听的方法
- ✓ 听的三个层次
- ✓ 听的三个法宝

二、沟通中的有效表达

- ✓ 多问少说
- ✓ 表达的目的
- ✓ 常用方法
- ✓ 借助工具

三、沟通互动技巧训练

-
- ✓ 微笑是沟通中最具魅力的武器
 - ✓ 保持什么样的目光？
 - ✓ 运用肢体语言
 - ✓ 保持恰当的沟通距离

第四单元 学会跟不同性格的人沟通

一、选择对方喜欢的沟通方式

- ✓ 视觉型人喜欢的沟通方式
- ✓ 触觉型人喜欢的沟通方式
- ✓ 听觉型人喜欢的沟通方式

二、从语言模式上选择

- ✓ P 模式
- ✓ A 模式
- ✓ C 模式

三、从性格特点上选择

- ✓ 控制型
- ✓ 表现型
- ✓ 规则型
- ✓ 爱心型

四、从沟通渠道上选择

- ✓ 面对面
- ✓ 电话
- ✓ 邮件
- ✓ 短信
- ✓ 会议
- ✓ 文件
- ✓ 广告

第五单元 沟通在管理中的实践应用

一、易经中的时位观念启示——正确认识自己的角色、上级、下级、平级)

二、跟上司相处的沟通艺术

- ✓ 努力做到"出力不出位"
- ✓ 尊重而不吹捧领导
- ✓ 节制欲望
- ✓ 请示而不依赖
- ✓ 服从而不盲从
- ✓ 提建议的具体方法

三、跟下属沟通的实用技巧

- ✓ 如何有效发布指令
- ✓ 运用激励与授权
- ✓ 如何艺术地批评下属
- ✓ 如何恰当处理下属的抱怨
- ✓ 与下属沟通解决棘手问题

四、平级之间沟通的实用技巧

- ✓ 多赢与开放心态
- ✓ 换位思考的原则
- ✓ 善于化解平级间的矛盾
- ✓ 接受、重视与赞美

五、跟客户沟通的实用技巧

- ✓ 处理顾客异议的原则与技巧
- ✓ 处理客户抱怨的具体步骤

第六单元 课程问与答

- ✓ 解决实际遇到的问题
- ✓ 分享成功的管理经验