

《沟通的力量-高效职场沟通技巧训练》

【课程背景】

日本经营之神松下幸之助说过“企业管理过去是沟通，现在是沟通，将来还是沟通。”沟通在我们的工作和生活中无处不在，职场人员沟通技巧是否成熟在一定程度上决定了个人的成功也决定了企业经营的成败。

沟通的秘诀不仅仅在于听和说，关键是要达成“通”的效果，这意味着沟通的结果既不是你说服了我，也不是我说服了你，而是我们共同找到一个新的答案，一个大家真心认同的共识。这不但要求沟通者有成熟的心态，还要有良好的沟通习惯，例如：开放的心，愿意承担责任的姿态，能说清楚自己想表达的事物，能观察对方的反应并调整表达方法等等。

【课程目的】

了解沟通的基本结构和基本原理

认知管理沟通的重要性及沟通的要点

树立正确的沟通心态、训练良好的沟通习惯

练习与不同人（上级、平级、下级、客户）的沟通策略与方法

学会倾听与提问的技巧

【课程收益】

- 提升人际沟通能力，进而改善工作业绩
- 提高学员沟通技能，使沟通变得有效，能更快达成目标
- 借助“沟通频道”的概念，随时关注沟通过程以改善沟通习惯
- 掌握与不同人沟通的有效方法
- 掌握跨部门沟通的有效方法

【课程特色】

- 本课程包含从沟通心态到沟通技巧的传授，以及沟通各环节中需要加强的内容，通过多次演练，让学员高度参与培训，在演练中掌握崭新的沟通方法，让学员在练习中感受全新沟通与自己过去无意识沟通的区别，从而提高沟通水平。
- 教练技术贯穿课程始终。

【课程对象】 企业内部各级管理人员、中基层员工

【课程时长】 1-2 天（6 小时/天）

【课程大纲】

引言

- 学习的五个层次

开场破冰，互动引导。

1. 新经济时代对社会发展提出新要求
2. 互动引导。
3. 为什么要重视沟通，沟通的意义沟通是什么？
4. 沟通问题的成因-沟通漏斗的形成
5. 良好沟通在管理上的功能！

第一章 为什么沟通不畅

1. 沟通是什么？沟通的定义
2. 沟通的原理图
3. 从沟通渠道的角度来分析沟通问题成因
4. 从编码的角度来分析沟通问题成因
5. 从解码的角度来分析沟通问题成因

第二章 沟通的基础概念

1. 沟通的方式，沟通的意义
2. 沟通的四种基本型态
3. 沟通的三种行为
4. 沟通的几种心态
5. 明确沟通的目的

6. 选择正确的沟通对象
7. 认清在沟通中的角色
8. 职场常用沟通的方式分类：
 - a.组织沟通，
 - b.人际沟通。

第三章 完整沟通的三大环节

1、沟通环节之一-表达

- a.无效果的表达
- b.有效果的表达-有效表达的技巧

2、沟通环节之二-倾听（好处、障碍、层次、技巧）

- a.倾听的好处
- b.倾听的障碍
- c.倾听的五个层次
- d.倾听的技巧

3、沟通环节之三-反馈

- a.反馈常见的问题
- b.给予反馈的技巧

c.接受反馈的技巧

第四章 非语言的沟通技巧

1、沟通的基础

2、有效利用肢体语言的技巧

3、NLP 感官分类及特点

视觉型、听觉型、感觉型

4、NLP 感官分类及应对技巧

5、NLP 深度沟通的七把飞刀

6、NLP 深度沟通五步法

第五章 如何做好职场沟通

1、向下沟通

a.下达命令、指令的要诀

b.上下沟通时要注意

c.上下沟通有意见相左，各持己见时的化解技巧

2、向上沟通

a.下情不能上达的原因探讨

b.上级如何促进下级向上沟通

c.面对下级向上沟通时，上级主管应遵循的法则

3、平行沟通

a.如何创造良好沟通的情境

b.平行沟通的技巧

4.团队沟通三要、三不要

第六章、课程结束