

《高品质沟通》课程大纲

课程背景：沟通是每个人、每个组织都会遇到的问题，大家都深知沟通的重要性。在实际沟通中，普遍存在着知道很多道理，却仍然不能很好沟通的情况。主要问题是很多人基础沟通能力不过关，本课程通过工具化、公式化的沟通技巧和训练，帮助学员切实提高沟通技巧。

课程对象：需要提高沟通技能的职场中人

课程目标：1、了解自己、认知他人

- 2、调整性格，完善行为
- 3、掌握沟通的基本技巧
- 4、学会在职场不同情境下的沟通方法
- 5、迅速抓住对方语言中的重点
- 6、能够结构性地表达出自己的想法
- 7、能够有效控制谈话方向

授课方法：1、以情景模拟和现场训练的形式，将实际工作中遇到的问题和情景在课堂呈现，让学员在实操演练中掌握解决沟通问题的方法。

2、以小组竞赛和案例分享的形式，调动学员的参与积极性，并激发学员自己反思和解决问题的愿望。

3、整个课程以体悟、训练为主

课程时长：6-12小时

导入：沟通的意义

- 1、对企业：沟通是企业的成本漏斗
- 2、对管理者：沟通是基本的管理方式
- 3、对个人：沟通是生存的基本技能

第一篇 沟通准备知识

一、不同性格的特征

- 1、红色性格的性格特征
- 2、蓝色性格的性格特征
- 3、黄色性格的性格特征
- 4、绿色性格的性格特征

二、不同性格的沟通特点

- 1、红色性格的沟通特点
- 2、蓝色性格的沟通特点
- 3、黄色性格的沟通特点
- 4、绿色性格的沟通特点

三、不同性格的识别及沟通方式

- 1、四种性格的自我测试
- 2、三种识别方法

3、与三种人的识别方式

- (1) 摸准脉：识别不同性格人的心理需要
- (2) 同跳动：谈他所需，成他所求

第二篇 沟通基础常识

一、倾听技巧

- (1) 倾听三等式
- (2) IFF 倾听技巧

二、反馈技巧

- (1) 迎合
- (2) 共情
- (3) 回应

三、提问技巧

- (1) 提问的意义
- (2) 提问的六种方法
- (3) 提问的两个套路

第三篇 职场沟通密码

一、与上级沟通的密码

1、如何向上级汇报工作

- (1) 汇报的时机
- (2) 汇报的礼仪
- (3) 汇报的技巧

2、如何说服上级

- (1) 说服的本质
- (2) 说服的两个关键点
- (3) 有效说服的四个原理和一个工具

3、如何取得上级的信任

- (1) 取得上级信任的五个要点
- (2) 取得信任的一个原理

二、与同级的沟通密码

1、如何讨论问题

- (1) 正向发表意见的四段式
- (2) 反向发表意见的四段式

2、如何控制对话

(1) 垫子

(2) 制约

3、如何处理冲突

(1) 冲突产生的四个原因

(2) 不发生冲突的两个金句

(3) 冲突处理的模型

三、与下级的沟通密码

1、如何布置工作

(1) 布置工作的 5W2H 法则

(2) 布置工作的注意事项

2、如何批评下属

(1) 批评的一个等式

(2) 批评的一个不等式

(3) 批评的两个话术

(4) 给批评化妆的方法

3、如何表扬下属

(1) 建立与员工的“情感银行”

(2) 表扬的 BIA 模型

(3) 花式激励法