

职场 360 度高效沟通技巧

主讲老师：唐黛琳

课程背景

当今商业社会，沟通是我们必备的专业技能，管理的核心是沟通，营销的核心是沟通！可是，据调查表明，企业管理中 60% 以上的问题是由于沟通不畅所造成的！我们经常在工作中遇到沟而不通的情况，究其原因，主要包括：

没有掌握沟通的目的和原则；

没有运用好沟通的基本技能；

没有有效解决沟通的冲突；

没有了解不同层级、不同性格特点人员的沟通方法；

本课程将针对以上诸多沟通问题进行详细讲授，并通过经典案例分享、管理游戏、视频观赏等培训形式，让学员切实掌握职场 360 度全方位高效商务沟通的技巧，更有效地解决问题和冲突，更好地做好企业内外部的沟通与协调工作，从而最大限度地提高工作效率。

课程收获：

- 树立正确的沟通行为准则，使学员能够认知沟通的重要性及核心定义；
- 掌握有效的聆听、发问、表达、反馈、非语言沟通等技巧；
- 了解 DISC 性格测试方法，掌握与不同性格的人沟通的要点与技巧；
- 掌握职场 360 度与上级、下级、同级以及客户的有效沟通的要点和方法；
- 认知沟通中的冲突问题，学习有效处理的方法；
- 学会在工作中通过有效沟通协作获得双赢。

培训对象：需要提升沟通技巧的员工。

课程时间：2 天（6 小时/天）

授课方式：

理论讲授、实战演练、案例讨论、培训游戏

课程大纲：

第一章 沟通概论与策略

- 一、 沟通的含义和表现形式
 - 二、 高效沟通的核心原理与理念
 - 三、 沟通的双向性
 - 四、 高效沟通模型解读
 - 五、 沟通的三个层次
 - 六、 沟通的漏斗原理
 - 七、 沟通的四大障碍
 - 八、 克服障碍的三大策略
- 沟通游戏分享：我写你画
 - 案例分析：为什么货不对版？
 - 现场辅导：常见沟通难点汇总

第二章 高效沟通的艺术

- 一、 有效人际沟通的双赢思维
- 二、 高效沟通的 3A 法则
- 三、 商务表达技巧
 - (一) 30 秒电梯法则
 - (二) 心理学框架效应沟通法
 - (三) 金字塔结构的表达技巧
- 视频案例分享：换框效应的表达艺术
- 演练：一分钟表达技巧
- (四) 如何主持会议？
- (五) 如何即兴发言？
- (六) 如何汇报提案？
- 四、 赞美的技巧
 - (一) 赞美的三个原则

(二) 赞美的四大方法

- “赞美”实战演练

五、 有效倾听技巧

(一) 倾听的五个层次

(二) 有效倾听的 SOFTEN 法则

(三) 结构化倾听三要点

(四) 有效倾听的四大方法

1. 及时地与回应

2. 积极的身体语言

3. 适时有效提问

4. 进行复述与确认

5. 如何听出玄外之音？

(五) “问”的方法与技巧

六、 同理心沟通技巧

(一) 同理心与同情心的差异

(二) 同理心沟通五个“同步”

- 案例分析：毫无同理心的沟通

第参章 DISC 性格类型分析与沟通技巧

一、 DISC 人格特质现场测试——你是哪种人际沟通风格？

二、 四种不同性格特质的人的优缺点以及沟通的特点

三、 如何与 D(支配)型的人进行有效沟通

四、 如何与 I(影响)型的人进行有效沟通

五、 如何与 S(支持)型的人进行有效沟通

六、 如何与 C(思考)型的人进行有效沟通

七、 国学经典分享：鬼谷子的沟通九要

第四章 职场 360 度多层次沟通技巧

一、 与上级的沟通技巧

- (一) 沟通中的角色定位
- (二) 与上司沟通的四大法则
- (三) 如何向上司请示汇报工作
 - 1. 工作汇报的 4P 法则
 - 2. 如何向上级报告坏消息？
- (四) 如何获得上司的信任与赏识？
- (五) 如何有效说服你的上司？
- (六) 被上司批评时如何回应？
- (七) 上司不接受你的意见时如何沟通？
- (八) 上司对你的汇报不感兴趣怎么办？

案例分享与点评：与上级沟通的正反案例分析

二、 与下级的沟通技巧

- (一) 如何有效发布指令
- (二) 与下属建立信赖关系的四大方法
- (三) 如何有效激励下属？
- (四) 如何艺术批评下属？
- (五) 如何给下属做绩效面谈？
- (六) 如何调解部门内部矛盾？

三、 与同级的沟通技巧

- (一) 平级沟通的五个原则
- (二) 赢得平级同事的配合的六个技巧
- (三) 化解平级间的矛盾五个方法
- (四) 同事不配合工作怎么办？

四、 跨部门沟通技巧

- (一) 跨部门沟通要点——提升服务意识
从“以自我为中心”到“以客户为中心”
- (二) 尊重欣赏
- (三) 积极主动
- (四) 换位思考
- (五) 全局思维
- (六) 知己知彼
- (七) 律己宽人

五、 与客户的沟通技巧

(一) 拉近客户沟通距离的五大技巧

(二) 深入对方情境

1. 客户心理冰山理论
2. 进入客户的心理世界（聆听与观察）
3. 如何站在对方立场进行沟通
4. 进入对方心理舒适区

(三) 高效沟通六部曲

1. 营造氛围
2. 理解共赢
3. 分析策划
4. 提出方案
5. 认同执行
6. 实施检查

第五章 沟通的冲突处理技巧

- 一、 沟通冲突的原因分析
- 二、 沟通冲突处理的正确原则
- 三、 跨越沟通冲突十步骤
- 四、 处理沟通冲突的五大主要方式
- 五、 沟通冲突有效处理技巧
- 六、 如何进行非暴力沟通？

视频案例分享：张绍刚与刘莉莉沟通冲突分析