

职场沟通与团队协作

培训老师：唐黛琳

课程收益：

- 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；
- 通过风格测评，清楚自己的人际沟通风格；
- 掌握与不同行为风格的人相处技巧，获得健康人际关系；
- 掌握与上级、下级、同级以及客户的有效沟通的要点和方法；
- 了解形成高效团队协作的原则
- 引导学员了解沟通、懂得协作的机理。
- 掌握高效团队协作的方法
- 掌握同理心使用方法，更好地换位思考跨部门协作。

课程时间：

2天（6小时/天）

第一章 沟通的概论

- 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、 沟通的漏斗原理
- 四、 沟通的四大障碍
- 五、 克服障碍的三大策略

培训工具：

- 沟通游戏：我说你画
- 案例分析：为什么货不对版？
- 现场辅导：常见沟通难点汇总

第三章 高效沟通的四大策略

一、 高效沟通的 3A 法则

二、 商务表达技巧

(一) 30 秒电梯法则

(二) 金字塔思维的逻辑表达技巧

(三) 说服他人的技巧

培训工具：

- 视频分享：说话的艺术
- 工具应用：一分钟重点表达话术

三、 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

四、 有效倾听

(一) 倾听的五个层次

(二) SOFTEN 法则

(三) 有效倾听的四大方法

1. 及时地回应
2. 积极的身体语言
3. 适时有效提问
4. 进行复述与确认

五、 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”

培训工具：

- 沟通游戏：我说你画
- 案例分析：为什么货不对版？
- 现场辅导：常见沟通难点汇总

第参章 不同性格类型分析与沟通技巧

- 一、 现场测试——你是哪种人际沟通风格？
- 二、 四种不同人际沟通行为特征分析
- 三、 如何与表现型的人沟通
- 四、 如何与和平型的人沟通
- 五、 如何与分析型的人沟通
- 六、 如何与力量型的人沟通

第四章 与不同层级人的沟通技巧

- 一、 与上级的沟通技巧
 - (一) 与上司沟通的四大法则
 - (二) 如何向上司请示汇报工作
 - (三) 如何获得上司的赏识
 - (四) 如何说服你的上司

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) 艺术地批评下属的原则与方法
- 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、 与客户的沟通技巧

- (一) 深入对方情境
 1. 探索客户心理冰山
 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

(二) 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 团队协作技能提升

一、 团队协作：打造群策群力的企业文化

课堂测评：测测你的团队协作精神

- (一) 什么叫团队？
- (二) 团队与群体的区别
- (三) 团队精神的力量

● 视频分享：动物们的团队精神

二、 缺乏“团队精神”的群体不过是乌合之众

- (一) 为什么人多力量却不一定大
- (二) 以一当十并不难，难的是以十当一
- (三) 时代需要英雄，更需要伟大的团队
- (四) 没有完美的个人，只有完美的团队

● 案例分析：大雁的启示

三、 高效团队的六大特征

- (一) 共同的愿景和团队目标
- (二) 有效的领导
- (三) 角色清晰，分工明确
- (四) 高度的信任
- (五) 良好的团队合作氛围

案例分析：

- 华为的狼性团队合作文化
- 唐僧西游取经团队

四、 如何培养良好的团队协作精神？

- (一) 团结互助，善于合作
- (二) 真诚友善，乐于沟通
- (三) 换位思考，彼此尊重
- (四) 顾全大局，甘当配角

案例分享：

- 天堂与地狱

团队协作游戏：《极速报数》

第六章：课程总结与行动计划

- 一、 重点知识回顾
- 二、 学员：学习总结与行动计划