



## “实战管理 360 度沟通技巧”培训方案

### 课程背景：

老子说“知人者智，自知者明”，孔子说“不患人之不己知，患不知人。”

人于天地之中，显得渺小；但人与世间万物相比，又是格外伟大。人的可贵伟大之处在于

理性智慧，理性在于能够“三思而后行”；智慧在于能够审时度势。从而虽然命由天定，但智者却能够事在人为。孔子之语由心而发、由情而生，为感悟天地人三者之关系，为体会人与人心灵之沟通。人无法孤立而生活，唯有交往才能发展，而交往则需要人与人的交际而交际则需要知人。往之过程，但由于人又需要追求生存发展等需要，人与人可能有共同利益，但也有着更多的利益冲突。“天下熙熙皆为利来，天下攘攘皆为利往。”利益的纷争导致人与人之间开始虚伪，都在掩饰着自己的想法，而揣摩着对方的心思。“患不知人也”是为了自己能够做到“知己知彼，百战不殆”。人们总是在可以追求“知人知心”，于是“患不知人”担心人事冷落。

本课程通过对人性的分析，深层次的寻找打动别人的基本方法、流程、基本原理。360度的发现沟通中打动别人和说服别人的技巧，从语言、行为、情感全方位立体呈现沟通。通过知人知心的领悟找到自己的人性定位深刻认知自己，使自己能够理性对待别人，形成真正沟通顺畅。

#### **课程收益：**

- 1、 发现了解沟通的主要层次，了解什么是真正意义上的沟通；
- 2、 掌握沟通的基本工具，使沟通可以实现工具化和流程化；
- 3、 学会同理心分析方法，真正做到知己知彼一沟就通；
- 4、 理解沟通在职场中的应用，尤其发现思维错层问题；
- 5、 认知并理解团队沟通的价值，学会合理的接受别人的意见；
- 6、 提升自我情商，扩大自我影响力，掌控自我生活品质；
- 7、 合理处理上下级关系，确立沟通法则；
- 8、 熟悉有效说服他人的流程技巧。

**课程时间：1天**

**课程对象：**中层管理干部

**课程人数：**30人

**培训形式：**理论讲授 50%、实战演练 20%、案例讨论、游戏 20%、经验分享、答疑 10%

#### **课程内容：**

##### **一、有效沟通的素质要求**

## 1、从沟通看自我职业发展

- A、自我价值商品观
- B、推销自我意识的塑造
- C、由被动变主动
- D、把展示变成常态

## 2、消除沟通的心理障碍

- A、你对世界简单，世界将简单的对待你
- B、冷漠源于不安，行为源于社会
- C、中庸行为与思想的矛盾

## 二、360度沟通哲学

### 1、良好沟通的定义

### 2、发现语言的魔力与平凡

### 3、沟通心药方与个人修炼

- A、用什么打动别人
- B、沟通的六大层次
- C、心本沟通的基本流程

### 4、语言因素的处理

- A、发现人性的需要
- B、建立语言模型
- C、语言传递的障碍化解
- D、语言沟通的几句真言

### 5、非语言因素的把握

- A、准备表情与体态
- B、准备眼神与情绪
- C、准备形象与行为

## 三、360度沟通的基本原理

### 1、读心术

- A、发现不同人的性格特质

- B、发现不同的语言模式
- C、发现不同的喜爱偏好
- 2、纵横捭阖
  - A、识时务者为俊杰，伐谋伐交
  - B、先沟后通-聆听引导技巧
  - C、引导别人的六大步骤
- 3、人性把握
  - A、建立尊重引起共鸣
  - B、投其所好
- 4、沟通三招必杀技
  - A、以“礼”服人
  - B、以“情”容人
  - C、以“利”动人

#### **四、管理沟通的实战应用**

- 1、认知上下级的理解的六种差异
  - A、对绩效理解差异
  - B、对权力理解的差异
  - C、对目标理解的差异
  - D、对能力理解的差异
  - E、对自我发展理解的差异
  - F、对评价方法理解的差异
- 2、团队管理沟通的主要思想与原则
- 3、情感与理性沟通的不同效果
- 4、团队管理沟通的四大机制
  - A、建立机制
  - B、鼓励自行解决
  - C、帮助下属相互了解
  - D、说明管理底线
- 5、帮助下属认知的四个区分
- 6、说服下属的沟通模型建立