

管理者高效沟通技能提升培训

主讲：凌洁冰

课时：2 天

课程受众：中高层管理人员

课程意义：

☆ 对一个组织而言，管理者无疑是关乎系统单位兴衰的主导力量。对管理者而言，职业沟通能力不仅关乎个人的发展，也决定着你在系统组织中的价值。你能否贯彻上司意图？能否与同僚协同作战？能否带领下属实现团队目标？能否激发下属的潜能？在这些关键能力上，你表现如何？事实上，在多数管理者身上，都有着不同程度的沟通能力缺失。本课程针对管理者的沟通现实问题，从管理者的实际工作和普遍现状出发，着重解决管理者职业沟通能力突围问题。

课程提纲：

第一讲 高效沟通概述

1、工作从沟通开始

管理者 70%的时间用在沟通上

组织中 70%的问题出在沟通障碍上

2、沟通的概念

3、沟通的关键三要素

4、沟通的重要原则

5、沟通的主要障碍

第二讲 为什么沟而不通？

1、沟通渠道

- ①没有主动去开启沟通渠道
- ②没有选择合适的沟通渠道
- ③没有营造融洽的沟通氛围

2、编码角度

- ①语言表达能力不佳或缺
- ②不懂得说话的技巧或艺术
- ③未能充分传达自己的信息
- ④未注重非语言信息的应用

3、解码的角度

- ①倾听误区
- ②同理心缺失

第三讲 高效沟通的基本步骤

- 1.步骤一事前准备
- 2.步骤二确认需求
- 3.步骤三阐述观点——介绍 FAB 原则
- 4.步骤四处理异议
- 5.步骤五达成协议
- 6.步骤六共同实施

第四讲 人际风格沟通技巧

- 1.人际风格的四大分类

2.各类型人际风格的特征与沟通技巧

3.分析型人的特征和与其沟通技巧

4.支配型人的特征和与其沟通技巧

5.表达型人的特征和与其沟通技巧

6.和蔼型人的特征和与其沟通技巧

第五讲：高效沟通从改善自己开始

1.改善礼仪

2.展现语言的魅力

3.合理的运用肢体语言

4.掌握有效的沟通技巧

5.学会欣赏和赞美人

6.幽默

7.尊重隐私

第六讲：如何处理内部的沟通问题

一、懂得八大人性

人性一：人性喜欢获得，不喜欢付出；

人性二：人性喜欢自我表现，不喜欢被别人说服；

人性三：人性喜欢被关心，被爱，被尊重；

人性四：人性喜欢被赞美、认同、不喜欢被反对；

人性五：人性天生就有好奇心；

人性六：人性喜欢享受，不喜欢吃苦；

人性七：人性安全感，不喜欢被骗；

人性八：人性喜欢善良，讨厌恶毒。

二、建立良好的人际沟通的要素

- (1).微笑(切记一定要微笑)
- (2).赞美的言语神态
- (3).富有同情心
- (4).静心倾听
- (5).注视的眼神
- (6).记住别人的姓名与职务
- (7).己所不欲，勿施于人
- (8).用别人希望被对待的方式去对待他(她)

三、与上级的有效沟通

理清角色关系

向上司请示汇报工作的程序要点

向上汇报的方法

说服上司的技巧

取得上级信任的沟通方式

四、与下级的有效沟通

与下级沟通的原则

如何下达工作指令

有效的赞扬与批评下属

激励下级的方式

与下级的面对面沟通

五、与同事的有效沟通

与同事沟通的原则

建立情感账户

交情与工作效率的关系

取得良好关系的沟通方法

如何做好跨部门沟通协作

第七讲：构建信任之桥

- 1、信任：信任是建立团队的基石
- 2、成本最高的团队是相互不信任的团队
- 3、信任减少内耗，提高效率
- 4、领导者如何创建一个互相信任的团队

第八讲：高效沟通技巧提升培训总结