

《职场高效沟通能力打造》课程大纲

课程背景：

无论是在社会环境中、家庭环境中、还是职场当中，沟通都是每个人、每个组织都会遇到的问题，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大家都深知沟通的重要性。那么究竟问题出在哪呢？其实主要还是很多人基础沟通能力不过关，高效沟通课程就是通过工具化、公式化的沟通技巧训练，帮助学员切实提高沟通技巧。

课程对象：不分层级，需要提高沟通技能的职场中人，也适用于团队间沟通除障。

课程目标：

- 1、知己知彼——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和在职场不同情境下的沟通方法
- 4、能够迅速抓住对方语言中的重点
- 5、能够结构性地表达出自己的想法
- 6、能够有效控制谈话方向

授课方法：

- 1、用情景展示和现场互动形式，将实际工作中遇到的问题和情景在课堂呈现。
- 2、通过小组竞赛和案例分享，并激发学员自己反思和解决问题的愿望。
- 3、课程形式以体验、领悟、训练为主，留作业用以成果转化。

课程时长：6-7小时；可根据企业实际需求调整

课程大纲：

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

中国人的“耿直”

互动：人类的天性

讨论几种沟通方式的优劣：电话、见面、短信、语音、微信视频、微信语音通话

引入：性格色彩分析

现场性格自我测试（10道题）

一、不同性格的特征

- 1、红色
- 2、蓝色
- 3、黄色
- 4、绿色

二、不同性格的沟通特点

- 1、红色
- 2、蓝色
- 3、黄色
- 4、绿色

三、不同性格的识别及沟通方式

- 1、识别方法讨论
- 2、识别方式
 - (1) 语言表达
 - (2) 肢体动作
 - (3) 做事风格

真实职场场景 1-2

第二篇 沟通基础常识

互动：帮李老师一个忙

一、倾听技巧

- (1) 倾听三等式
- (2) IFF 倾听技巧

职场情景：1-4

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

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、如何取得上级的信任
 - 取得上级信任的五个要点

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
 - 控制谈话的三段论
- 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

讨论：在空间距离影响下，如何加强与下属沟通？

- 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) 批评的目的是什么？
 - (2) 批评的一个等式
 - (3) 给批评化妆的 9 种方法
- 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) 花式表扬法

课程复盘