

时间管理和沟通技巧

【课程介绍】

员工进入企业，如何快速适应新环境，适应岗位工作要求，做好角色转换，调整心态接纳职场生活，提升职业素养，快速融入团队，企业如何建立培养人才梯队，这都是管理者需要关注和重视的问题。

职业素养是指职业内在的规范和要求,是在员工在职业过程中表现出来的综合品质，它是一个人职业生涯成败的关键。通过培训结合岗位任务，提升新员工的综合职业修养，激发主动精神，高效能工作。良好职业素养标准:

- 1、像老板一样专注:以老板的心态对待工作,做企业的主人,维护企业的形象。
- 2、做一个时间管理高手：谁善于管理时间，谁就能赢，学会统筹安排。
- 3、设立工作目标，按计划执行：坚定而明确的目标是专注工作的一个重要原则。
- 4、自动自发，积极主动：工作没有份外事，不是要我做，而是我要做。
- 5、强烈的责任心：勇于承担责任，敢于担当，敢为人先。
- 6、学会迅速适应环境：善于适应是一种能力，做适应职场变革的高情商精英。

【培训收益】

- 培养积极的良好心态和成功信念，使员工对工作价值意义有全新认识。
- 懂得目标管理、制定工作计划、努力提升个人工作绩效。
- 掌握实用的时间管理技巧十大工具，建立有效的时间管理观念。
- 学会跨部门沟通协作技巧，建立高效能团队协作意识。
- 运用有效职场非暴力沟通技巧，促进良好人际关系。
- 明确时间管理的目的：提升工作效能，价值财富倍增。
- 运用时间管理的 10 大原则，充分挖掘时间利用效能。
- 时间管理四象限正解，学会精力管理，轻松驾驭复杂工作。
- 学会失传的沟通秘笈：同频同率，先跟后带。
- 掌握商务沟通技巧 SOFTEN 法则，提升职场沟通效率。
- 洞察职场四种人际交往心理地位，提升自己的同频沟通能力。
- 学会同上级、同事、下属沟通的实用技巧，提高团队协作能力。

【授课方式】

针对客户需求定制课件，注重实际困扰问题解决和现场解疑答惑，行动学习教练式辅导培训采用案例分析、分组讨论、角色扮演，AB角训练、心理测评、情景模拟和实战演练，课程氛围轻松活泼，激发学员的学习兴趣，在内在感悟和方法练习中获得技能提升，改善心态绩效和行为绩效。

课程具有极强的实用性：30%的理论+40%的方法+30%的实例。

培训课程提倡以人为本、感悟为宗、实操为要、效果为王。

体验式培训：互动性强、实效落地、幽默生动、氛围热烈。

专业背景、前瞻理念、独到观点、丰富实践经验构成独特课程体验。

【培训对象】： 希望提高时间管理和高效沟通技巧的全体员工。

【课程大纲】

第一单元：时间管理目的意义

1、关于时间

- (1) 什么是时间？
- (2) 时间管理的定义
- (3) 时间管理的四个发展阶段
- (4) 时间管理的目的

效果/效率/效益/效能

互动：你的工作在哪个水平？

2、生命事件线

- (1) 一个正常人的时间帐目表
分析：走不回来的人
- (2) 如何管理时间？

案例：员工请假的故事

- (3) 时间管理的重要性

(4) 时间的价值

视频赏析：为什么活太多，周末又加班？

3、测测你的时间管理能力

答案：解读自我

第二单元：时间管理的 10 大工具

团体游戏：《抓钱》

1、原则一：制定计划

(1) 在繁杂事务中实现高效自我

(2) 时间管理的第一要义：目标导向

案例：哈佛大学的 20 年跟踪研究

(3) SMART 目标管方法

分享：你的人生规划是什么？

(4) 目标金字塔

(5) 目标管理计划的执行步骤：计划的 5W2H

分析：新员工之案例：小玉 vs 小姗

2、原则二：ABC 分类法

(1) 工作按轻重缓急分类标准

A (紧急、重要)

B (次要)

C (一般)

(2) 每日计划时间安排与耗用时间对比，分析时间运用效率

(3) 重新调整自己的时间安排，更高效地工作。

实战训练：一周工作计划表

3、原则三：六点优先工作法

- (1) 价值 2.5 万美元的时间管理方法
- (2) 只做重要的事情——六项工作法

练习：请按顺序列出每天工作上的六件重要的事情

- (3) 你会救哪一幅画？

4、原则四：帕雷托二八法则

- (1) 精力专注于那 20%重要的能获得最大回报事情上
- (2) 杰克·韦尔奇的高效用人典范

互动：如何解读教会了徒弟饿死了师傅？

5、原则五：轻重缓急原则

- (1) 时间管理四象限正解
- (2) 高效能组织解决方法

互动：你如何进行精力管理的？

- (3) 测测你平时做事的优先顺序

思考：如何使用时间的统筹方法泡茶？

6、原则六：生理节奏原则

- (1) 莫法特工作（休息）法
- (2) 一般人生理工作状态

案例：“间作套种”的时间管理方法

7、原则七：尊重韵律工作制

- (1) 办公室工作一般每 8 分钟会受到 1 次打扰

(2) 被打扰后重拾原来的思路平均需要 3 分钟

(3) 华为韵律原则

思考：你的工作韵律是什么？

8、原则八：麦肯锡 30 秒电梯理论

(1) 急迫性指数测验

(2) 直奔三点表达法

练习：如何言简意赅的汇报工作？

9、原则九：今日事今日毕

(1) 订定完成期限

(2) 建立回馈制度，安排人监督

(3) 拖延商数测验

案例：如何克服拖延症？

10、原则十：养成习惯

(1) 必须养成的好习惯

(2) 习惯性原则--一个好的办公界面

(3) 坚持 21 天即可养成好习惯

互动：工作中，你都有什么好习惯？

第三单元：失传的沟通秘笈

互动游戏：《千变折纸》

1、什么是沟通？

(1) 沟通的定义

(2) 沟通的三个层次：

自评：你在哪个水平？

(3) 沟通的重要性

案例谈论：不会沟通，从同事到冤家

2、沟通能力测试

自我觉察：你做到了几点？如何改进？

3、沟通注意要点

(1) 沟通的过程

案例分析：新版《西游记》

(2) 沟通漏斗

(3) 沟通失败的原因

视频赏析：沟通不畅的尴尬

(4) 沟通形式的表现力

4、失传的沟通秘笈：同频同率，先跟后带

(1) 如何同频同率

工具：快速同频同率的7把飞刀

(2) 人际交往心理地位

分析：“羡慕、嫉妒、恨”分别是什么心理？

(3) 如何先跟后带

实战：同理心共情训练

(4) 高效沟通六式

倾听 / 共情 / 同频 / 释义 / 反馈 / 共识

5、商务沟通技巧 SOFTEN 法则

Smile(微笑) /Open(开放)/ Forward(前倾) /

Touch(接触)/ Eye(眼神) /Nod(点头)

实战训练：五分钟和陌生人成为朋友

第四单元：听、说、问、看技巧

团体活动：《老师说》

1、沟通的技巧-听

(1) 沟通的关键——积极聆听

案例：倾听的故事

(2) 聆听的五个层次

案例：巴顿尝汤

(3) 倾听的技巧

2、沟通的技巧-说

(1) “说”的 5W2H 法则

实战演练：你该怎么说？

(2) 如何与上司沟通

实用分享：让领导喜欢你的 7 个技巧

(3) 如何与下属沟通

案例分析：销售冠军的烦恼

(4) 如何跨部门与同事沟通

实战演练：如何寻求同事协助？

(5) 如何与客户沟通

角色扮演：如何从客户那获得更多信息

(6) 人际沟通的三条法则

3、沟通的技巧-问

(1) 发问的六大好处

案例：教堂里的故事

(2) 提问的技术

AB角练习：提问技巧

(3) 提问的五大策略

互动：提问猜动物

4、沟通的技巧-看

(1) 非言语性沟通技巧

(2) 用心察看

(3) 如何情绪察觉

情景模拟：因误解同事疏远你怎么办？