

# 《高效沟通技巧》课程大纲

## 【课程目标】

- 1.了解沟通的基本结构；
- 2.有效利用肢体语言，提高沟通能力；
- 3.熟悉高效沟通的步骤；
- 4.掌握人际风格沟通技巧；
- 5.提高与上司的沟通质量；
- 6.改善与下属的沟通方法；
- 7.通过沟通改善与其它部门的工作关系；
- 8.通过高效沟通赢得客户；
- 9.掌握会议沟通技巧。

【课程对象】 全体员工

【课程时间】 1天/6课时

【培训形式】 理论讲授、视频教学、案例分析、游戏启发、引导共识、头脑风暴等

## 【课程内容】

### 一、高效沟通概述

- 1.沟通的定义
- 2.“游戏”引入正题
- 3.单向沟通与双向沟通的区别
- 4.有效的沟通
- 5.影响沟通的障碍
- 6.寻找自身沟通的障碍
- 7.高效沟通的概念

### 二、高效沟通技巧

- 1.完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈
- 2.有效发送信息的技巧
- 3.关键的沟通技巧——积极聆听
- 4.有效反馈技巧

### 三、有效的肢体语言

- 1.信任是沟通的基础
- 2.有效沟通的五种态度
- 3.有效利用肢体语言
- 4.第一印象：决定性的七秒钟
- 5.说话语气及音色的运用
- 6.沟通视窗及运用技巧

### 四、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

### 五、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

## **六、电话沟通技巧**

- 1.接听、拨打电话的基本技巧
- 2.接听和拨打电话的程序
- 3.转达电话的技巧
- 4.应对特殊事件的技巧

## **七、怎样与上司进行沟通**

- 1.与上级之间的沟通技巧
- 2.正确的沟通准则
- 3.上司需要什么样的人
- 4.怎样与上司相处
- 5.怎样与上司配合
- 6.常用沟通技巧
- 7.如何请示汇报工作
- 8.如何向上司提建议
- 9.如何与不同性格的上司沟通
- 10.现场研讨：

## **八、怎样与部下进行沟通**

- 1.下达命令的技巧
- 2.赞扬部下的技巧
- 3.批评部下的方法

## **九、跨部门的多赢沟通**

- 1.正确的沟通准则
- 2.同级相处的几项原则
- 3.部门间的沟通方式
- 4.部门间的服务模式
- 5.提高部门间沟通效率的方法
- 6.常用沟通技巧
- 7.怎样正确对待和处理部门间的争执与冲突
- 8.部门间的协作沟通技巧
- 9.部门间横向沟通的要点与技巧

现场研讨：

如何处理部门权限之间交叉地带的事？

如何对待和处理部门之间的沟通不畅问题？