

《管理者的沟通协调能力提升》课程大纲

【课程时间】 1天（6课时）

【课程对象】 中高层管理者、新晋管理者

【课程目标】

- 1、深化对“管理沟通”的认识、感悟人际关系的秘诀。
- 2、深入了解与上级、下级、平级、跨部门之间管理沟通协作的原则、技巧。
- 3、掌握反馈、下达指令、批评与表扬技巧的实用技巧。
- 4、掌握团队绩效沟通的技巧和方法。
- 5、深入认识不同的沟通风格，提高对他人沟通风格的判断力。
- 6、提高管理人员写作水平及工作汇报演讲能力。

【课程特色】

- 1.理论联系实践：再好的理论，不能实际应用，对企业没有任何作用。
- 2.操作性强：在深入理解的基础上，提炼、总结、归纳大量的管理工具性的。
- 3.生动活泼：理论分析、案例讨论、实例分析、角色扮演、培训游戏、故事描述等灵活多样的培训形式，在轻松愉快的环境中得到提升。

【课程内容】

一、管理就是沟通

- 1、解读五种人际沟通
- 2、五大沟通障碍阻碍执行成效
- 3、正确理解沟通是管理之本
- 4、沟通视频案例解析

二、准确定位沟通者角色

- 1、消除沟通中的角色错位——换位/越位/定位
- 2、了解沟通时的职业准则——业绩/心态/方法/对策
- 3、正确扮演沟通者的角色——下属/同事/上司
- 4、有效发挥管理者的魅力——让沟通者蜕变为高效执行者

情景案例——职场当中的沟通错位

三、有效管理沟通四步曲

- 1、有效表达——有效表达与角色扮演
- 2、用心倾听——四级挑战实现用心倾听
- 3、积极反馈——积极反馈的四项策略
- 4、结果演绎——移情互助法则

沟通训练——团队决策在沟通中的演绎

四、管理者的团队绩效沟通技巧

- 1、为什么团队绩效达成这么难——根源是什么
 - 2、绩效达成应具备的要素与前提——沟通意愿/沟通方法/行动效率
 - 3、团队绩效达成靠什么来保障——绩效保障机制的解读
 - 4、达成沟通期望的四个途径
- A、消除绩效沟通者的角色错位
- B、严格执行绩效达成职业心态
- C、将沟通期望变成策略型计划
- D、让沟通者蜕变成高效执行者

绩效训练——绩效垒进工具模拟演练

五、沟通技巧——高效组织沟通艺术

1. 打通向上的阶梯——如何与上司沟通
- A、正确理解上级的意图——接受任务六步曲
- B、获得上司的赏识和认可——赏识认可的有效途径
- C、技巧性的说服你的上司——请示报告的编制
- D、消除批评带来的压力——问题沟通之策略
- 2、凝聚团队的力量——如何与同事沟通
- A、将同事看成内部客户——内部客户转化的条件
- B、赢得同事的配合——供应链危机机制的建立
- C、避免同事之间的恶性竞争——自我反思图
- D、如何建立良好的同事关系——3A关系法则
- 3、赢得下属的帮助——如何与下属沟通
- A、把下属当成绩效伙伴——下属需求的有效转化
- B、持续不断的辅导下属——绩效辅导 ABCD
- C、正确的委派工作任务——工作委派六步法
- D、培养成员的团队精神——责任机制的建设
- 4、换取别人的真心——如何与不同性格的人沟通

- A、性格诊断——人类性格类型划分
- C、性格分析——四种性格类型的特质表现
- 5、斜向沟通——跨部门沟通协作
 - A、跨部门沟通原则技巧
 - C、提升跨部门沟通协作个人方面的方法
- 6、跨部门沟通中的冲突管理
 - A、正确认识冲突
 - C、冲突当中的情绪管理
- 六、沟通保障——管理者办文的能力
 - 1、常用公文（请示、报告、工作总结、领导讲话稿）的写作规范与技巧
 - 2、工作汇报演讲能力提升
 - A、“心”（Psychology）——心理心态能力
 - C、“演”（Perform）——表达演绎能力
 - E、“场”（Place）——全场配合能力
 - B、性格测试——测试你的性格类型（DISC 测试)
 - D、性格沟通——与不同性格人的沟通策略
 - B、跨部门沟通中对事不对人的 5W2H 法
 - D、提升跨部门沟通协作团队方面的方法
 - B、五种冲突处理方式
 - D、冲突管理中响应的原则
 - B、“讲”（Point）——内容结构能力
 - D、“动”（Participate）——互动控场能力
- 【案例】工作汇报五大障碍实例
- 【演练】工作汇报能力评测、5 分钟工作汇报