

管培生的沟通技巧

概述

管培生是公司发展的重要资源，经过大量的筛选后，戴着光环进入公司，也得到许多特殊的待遇及眼光。这些都是聪明及活跃的孩子，自恃其高却乐意学习，与一般的员工有不同的特质。

然而，管培生碰到最大的问题通常不是在专业，而是如何与其他同事的沟通。有一部分是自己的问题，也有一部分是同事会戴着放大镜来看这些管培生。在年轻人的成长过程中，学习沟通方式的主要渠道是自己的原生家庭，但不是每个原生家庭在这方面都能够做得很好，进入公司后在工作压力下，会更突显沟通方式的问题。因此，这个课程的设计是：

- 沟通的基本概念：了解沟通的起点在于对方，而不是自己。
- 应变式沟通技巧：了解人有不同的风格（DISC），应该用对方的风格来调整自己的风格。
- 高效沟通 - 勇气及尊重：如何在沟通的时候，保持不卑不亢地达成沟通的目的。
- 有效汇报技巧：汇报的对象有长官或同僚，不论如何有效的汇报必定是让对方采取支持或产生行动。

管培生的沟通技巧

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> • 开场（客户方） • 破冰活动 • 研讨公约 • 课程介绍 • 讨论：学员面临的挑战是什么？ 	15分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 猜猜看 • 小组讨论
第一单元 沟通的基本概念 122002	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：对于沟通有清楚的整体概念 • 以客为尊 • 认同差异 • 改变行为 • 合作关系 • 改变习惯 • 事实对意见 • 沟通心法 	60分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论
第二单元 应变式沟通 122009	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：了解及识别不同的社交风格，并懂得如何调整到适当的沟通方式 • 社交风格测试 - 我是谁 • 影响方式和表达方式 • 了解四种不同的人际风格行为模式 • 判别他人的社交风格 • 如何调整自己沟通方式 • 活动：改善沟通计划 	135分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
第三单元 高效沟通 - 勇气及尊重 122005	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：掌握兼具勇气及尊重的沟通方式，利用不同的场景来学习不同的沟通技巧 • 本能反应的处理 • 攻击的原因 • 逃避的原因 • 勇气及尊重 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 小组讨论

	<ul style="list-style-type: none"> • 信念：1+1>2 • 错误行为 – 强烈信念 • 工作沟通的情境模拟 <ul style="list-style-type: none"> - 状况一：提出请求 - 状况二：拒绝请求 - 状况三：表达不同意见 - 状况四：接受建议、(批)评价 - 状况五：称赞他人 		
<p>第四单元 向上沟通的技能提升 122015</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 单元目标：与领导沟通要做好准备，依照不同主管的风格，做出不同的沟通方式以提升报告的效果 • 分辨事实与意见的不同 • 说服高管的公式 • 有效说服的元素 • 不同的决策者 • 会议中的汇报 • 如何设计汇报的故事 • 活动：明确小组的案例，进行工具的选择 	90分	<ul style="list-style-type: none"> • 内容讲解 • 工具介绍 • 小组讨论 • 角色扮演
<p>总课时长： 6小时 30分</p>			
<p>休息时间： 上下午各一场 15分钟休息</p> <p>中饭时间： 1个小时</p>			