

# 《管理能力提升—有效沟通》

## 【课程背景】

在各企业飞速发展的大环境下，很多大公司都存在“内卷”情况，像沟通成本过高，工作效率低下，这些问题还没有严重到直接影响企业的未来生存，但确是各大企业不可小觑的管理问题，管理者如何有效的上传下达？管理者应该如何管理员工，才能真正帮助到企业发展？本系列课程通过有趣的生活案例和工作场景案例，将有效沟通这件事形成了更接地气、更贴近实际的管理者技能提升系列课程，课程内容严谨又易于理解，更利于中国企业管理者的学习和吸收。

## 【培训收益】

- 1、让管理者了解有效沟通的定义。
- 2、帮助管理者识别自己在团队中的沟通方式是否是有效率。
- 3、让管理者具备作为优秀管理者的沟通方式，提升沟通效率，减少沟通成本。
- 4、让管理者掌握激励员工、培养员工和高效沟通的具体方法工具，提升团队领导力水平。

## 【课程逻辑】

- 1、**有效沟通知识**：通过定义和案例发现有效沟通的标准。
- 2、**有效沟通作用**：在不同场景下会有不同的沟通作用，明确目的达成团队共识。
- 3、**有效沟通五步法**：通过这五个步骤可以快速掌握有效沟通在日常工作中的应用

## 【培训对象】

公司管理层、主管级以上人员。

## 【培训课时】

1-2天，6小时/天（视公司实际情况，实际授课内容有取舍）

## 【培训方式】

讲解分析、角色扮演、模拟练习、实际问题分析解决、案例研讨、互动游戏等。

## 【培训大纲】

### 第一部分：识别有效沟通

- ◆ 故事：狮子和老虎

- ◆ 沟通的定义
- ◆ 有效沟通的定义
- 案例分析

## 第二部分：有效沟通作用

- ◆ 提升工作效率
- ◆ 赢得人际关系
- 故事分享

## 第三部分：关注对方

- ◆ 意图和动机
- ◆ 建立安全氛围
- ◆ 先处理心情，再处理事情
- 案例分析-小组讨论

## 第四部分：关注自己

- ◆ 控制情绪的三个技巧
- 故事分享

## 第五部分：有效沟通五步法

- ◆ 阐述事实经过
- ◆ 说出你的想法
- ◆ 征询对方观点
- ◆ 做出试探表述
- ◆ 鼓励做出尝试
- 话术分享 5 个场景 10 句

## 第六部分：工具使用展示及分组演练

- ◆ 有效沟通训练表
- ◆ 表格介绍以及小组讨论
- ◆ 实战案例的分组演练（案例卡 3-5 个进行抽签演练）

