
高效沟通—管理者必修课

课程背景：

日本经营之神松下幸之助曾说：“沟通一向是、现在是、将来也依然是企业中最重要的问题”。确实，很多企业的工作差错都是源于沟通不足和沟通不良。

那么，对上沟通如何提高效率和效度？对下沟通如何更精准与同频，减少表达和理解之间的偏差？对外沟通如何提高共识，降低冲突，促进合作？跨部门沟通如何跨越部门墙，减少本位思维，有效处理意见分歧？

好的沟通，能越过所有看似无法逾越的门坎，达到最佳的效果！本课程将分享大量实用有效的对上.对下.对外.跨部门沟通艺术。

课程收益：

- 排除沟通障碍，掌握有效沟通的基本功
- 避免沟通中常见的、高代价的错误
- 懂得解析沟通对象的性格，掌握针对各类性格调整沟通方式
- 找到部门之间冲突、分歧的常见原因，掌握处理冲突的方法
- 把握对上、对下、对外（客户）、跨部门沟通的组织沟通技巧，用“心”沟通于职场中，创造和谐高效的工作环境和效率。

课程风格：

- 讲演结合；声情并茂；理性与激情相融
- 实用性与趣味性的完美结合，寓教于乐
- 大量的案例，工具介绍，视频，小组讨论，模拟演练，全程互动，气氛热烈。

课程天数：2天（12小时）

课程对象：各层级管理人员等

授课方式：演练、案例研讨、讲授、视频、游戏、分享、测评、小组讨论 等互动体验式。

第一讲：为什么经常“不沟通”

1. 不喜欢沟通（内向）
2. 不愿意花时间沟通（惰性）
3. 不知道需要沟通（我以为）
4. 不敢沟通（胆怯，脸皮薄）

第二讲：重新认识沟通

1. 沟通互动性及对象划分
2. 沟通防火墙
3. 沟通的定义
4. 沟通漏斗
5. 信息传递路径
6. 沟通的使命

第三讲：常见的两大沟通障碍

1. 剖析沟而不通的深层次原因
2. 沟通不足
3. 传达失真

第四讲：如何和不同行为风格的人员沟通

1. 指挥型 D 的典型特质和相处原则（视频案例解读）
2. 影响型 I 的典型特质和相处原则（视频案例解读）
3. 支持型 S 的典型特质和相处原则（视频案例解读）

4. 谨慎型 C 的典型特质和相处原则（视频案例解读）

第五讲：如何和不同行为风格的人员沟通

一、如何与 D 特质沟通？

1. 汇报要点、简洁明了
2. 不要给 D 造成压迫感
3. 预防 D 过快做决策
4. 工作上的事情可以随时沟通
5. 婉转地提醒错误

二、如何与 I 特质沟通？

1. 热情地回应
2. 用副词修饰强烈的情感
3. 使用幽默而独特的词汇
4. 告诉他：很有趣
5. 强调你的感受
6. 坚持

三、如何与 S 特质沟通？

1. 多说温暖的话语
2. 多一些关怀与包容

四、如何与 C 特质沟通？

-
1. 与C保持适当距离，忌身体接触
 2. 用数字和事实说话
 3. 让C说话
 4. 善用比较法

第六讲：跨部门协作的障碍与冲突分析

1. 分析跨部门沟通的常见障碍
2. 分析冲突的三类来源
3. 常见的冲突管理工具
4. 跨部门沟通的主要形式
5. 冲突风格测试
6. 通过沟通机制解决跨部门协作问题

第七讲：工作中的冲突解决

1. 上下级冲突的要点以及解决
2. 冲突不完全是坏事，解决冲突是团队提升的重要方式
3. 把对立因素升级为更高层次的需求

案例：团队管理中不同情境中的冲突解决方案