

361 度职场高绩效沟通与管理

主讲老师：李学军

【课程背景】

商业社会中的一切商业与非商业活动，都是伴随着信息制造、传递、收集以及加工的过程，作为一个管理者更应该学会如何沟通，因为管理者的职责就是带领着部门同事一起为了实现目标而前行，如果彼此间缺少沟通，或是不能进行有效的沟通，则会出现：

- 工作中需要配合的时候缺乏协调性
- 因为彼此的信息不对称影响团队效率
- 管理者的沟通意识不强则会限制了员工的工作主动性与创造性
- 缺乏了沟通制度，容易给企业造成不必要的损失

企业管理目标的实现离不开管理沟通，一个企业的员工和管理者之间，只有建立了有效的沟通，大家才能对企业的管理目标达成共识，大家才会有凝聚力，为了共同的目标去奋斗。

【课程收益】

- 了解沟通的类别及结构
- 掌握沟通的特点和作用
- 客服沟通中的困难障碍
- 掌握高绩效的沟通技能和方法
- 打造一支能沟通善沟通的和谐团队

【课程特色】

大量的训练，大量的案例分析、现场训练发现问题、电影片段、管理游戏、团队竞争，有实用价值的管理工具和方法，实行全员参与，全程互动。

【课程对象】

部门管理人员、基层管理人员、骨干员工及储备干部、普通职工、新员工等

【课程时间】1天（6小时/天）

【课程大纲】

案例问题导入：为什么要学习沟通？

一、什么是沟通？

1、沟通和沟通的组成部分是什么？

- 沟通的定义和构成要素

2、沟通的特点有哪些？都有什么用？

- 沟通的5个特点与沟通的4点作用

3、沟通分为哪些种类？

- 沟通的类别：沟通的5中类别

小组讨论与工具训练：沟通的优缺点对照

工具：单双向的沟通对比

工具：沟通的模型与应用

- 沟通的5种结构

工具方法：沟通的五种结构模型

工具方法：企业中使用的沟通网络模型

4、沟通产生的过程是什么？

工具模型：沟通产生的过程及解析

5、如何处理非正式沟通和他的管理方式？

- 非正式沟通对比正式沟通的 5 个特点
- 非正式沟通的管理方式

二、沟通中的障碍有哪些？我们应该怎么去解决？

1、管理工作中有效沟通存在的障碍有哪些？

- 影响沟通障碍的四种因素

小组讨论与分享：沟通的障碍

2、如何克服管理工作中的沟通障碍？

- 明确重要性方能正确对待
- 克服障碍需要学会“听”

互动讨论：不会：“听”的三种表现

工具方法：“听”的艺术

- 解决沟通障碍的六种方式

小组讨论与训练：六种方式的艺术

三、我们在企业中如何去进行沟通和彼此的关系管理？

1、如何进行企业中的组织协调与沟通？

- 沟通在企业组织中的作用
- 企业中组织沟通的六个基本原则
- 沟通中必须去掉的四种障碍

小组讨论：障碍的来源

工具模板：畅通的沟通渠道

2、如何增进部门间合作与同级的关系协调？

- 沟通中存在的八种行为模式
- 沟通中存在的人际交往障碍
- 部门间的冲突与解决方式
- 企业内平级之间的沟通协调十八步法

呈现方式：小组讨论、案例分享

3、企业里的纵向沟通如何进行？

- 纵向沟通的关系与结构
- 进行纵向沟通的方式与原则

4、团队中的沟通与会议沟通怎么做？

- 团队沟通的定义与要素
- 如何进行会议沟通

工具：有效会议沟通的六个策略

章节总结与课堂练习应用

四、如何打造给绩效的沟通？

1、为什么我们彼此间会出现沟而不通的现象？

管理互动：为什么会出现沟而不通

小组讨论：沟而不通的原因是什么

- 是什么影响了我们的沟通？
- 如何改善我们的沟通？
- 如何改善人与人之间的沟通？

工具模型：人际沟通的基本模式

技巧与方法：造成沟通困难的九点不可取之处

技巧方法：改善沟通的五个原则和方法

2、沟通需要找到的对象和渠道是什么？

- 我们在与谁进行沟通？
- 我们在通过什么渠道进行沟通？

方法模型：五种基本的沟通网络

3、如何学会有效沟通中的“听”？

- 我们为什么要去“听”？
- 为什么有些沟通的时候“听”不进去？
- 有效“听”的技巧有哪些？

技巧方法：影响“听”的六个因素

- 如何学会“听”的技巧？

技巧方法：学会“听”的十九个妙招

4、沟通最有效的方式——反馈的技巧，怎么进行？

- 沟通的时候反馈有什么用？
- 怎样进行有效的反馈？
- 沟通时如何有效的接受反馈？

呈现方式：小组讨论、现场训练

5、向上级汇报工作时需要哪些沟通技巧？

- 与上级沟通时存在的障碍有哪些？
- 沟通时彼此期望的差异有多少？

- 汇报工作时对于沟通的要求是什么？

6、同级间沟通的技巧有哪些？

- 同级间的沟通为什么难？
- 同级间沟通的三种方式
- 同级间沟通的技巧

7、什么是高绩效沟通需要的步骤？

- 高绩效沟通的六个步骤

呈现方式:小组讨论与分享

管理互动：这次可不可以进行有效的沟通

9、打造高绩效沟通的三种方法怎么去运用？

- 高绩效沟通的三种方式的有效运用