

有效沟通与高效协作导航

【课程背景】

尽管企业普遍认为沟通能力非常重要，但是美国领导力中心和哈佛商学院的研究表明，对企业管理者来说，最重要但同时也最缺乏的能力之一是有沟通能力，统计结果表明“70%的管理者不知道如何沟通才有效。”

《高效沟通与协作导航》这门课程，有效结合理论和实际，让管理者快速掌握高效沟通的流程和技巧及冲突化解达成共识的方法，可以让组织内的沟通更加专业、灵活、顺畅、高效。

【课程对象】

中基层管理人员、储备管理干部及骨干员工

【培训目标】

- 1、掌握沟通底层逻辑和“听问说反馈”四项基本功，让沟通有效
- 2、学会与不同性格的人，因人而异的沟通策略，让沟通高效
- 3、掌握工作场合与不同层级和角色的人的沟通方法，让沟通流畅
- 4、掌握沟通流程及冲突化解技巧，让协作顺畅
- 5、能运用同理心进行深度沟通，提升沟通与协作能力，助力组织提升绩效

【课程特色】

- 1、实用：不仅强调理论，更强调方法运用，每个模块的内容都与实践紧密关联；
- 2、有趣：案例、视频、角色扮演等丰富的教学手段，调动学员参与的积极性；
- 3、实效：强调现场演练，在行动中感悟有效管理，强化课后的实际操作指导。

【课程形式】 讲授、演练、案例分析、小组讨论、视频、角色扮演、团队竞赛等

【课 时】 6-12 课时/1-2 天

【课程大纲】

目录

- 第一部分：认知沟通
- 第二部分：高效沟通七步导航
- 第三部分：沟通力提升罗盘

第一部分：认知高效沟通

一、沟通的定义

1、定义

2、沟通三要素

二、沟通的原则

1、有效果比有道理更重要

2、沟通的效果取决于对方的回应

3、有效果、有效率、有笑声

三、沟通类型

1、语言沟通

2、肢体语言沟通

四、沟通的障碍

五、沟通四项技能

(一) 听——深度倾听：建立信任 打开心扉

3R 倾听模型：

——接受

——回应

——确认

(二) 问——有力提问：拓展思维 启发思考

开放型发问

如何型提问

未来导向型提问

(三) 说——结构化表达：说的清楚 听的明白

结论先行 TOPS 原则

以上统下 总分原则

归类分组 MECE 原则

逻辑递进 统一原则

(四) 回应——有效回应：强化意愿 催化行动

有效回应的意义

有效回应的方式

有效回应的场景

第二部分：高效沟通七步导航

综述：

三阶段七步骤

沟通前：做准备

沟通中：建亲和 明需求 表观点 化异议 达共识

沟通后：共实施

第一步：做准备

一、制定沟通要达成的目标

二、制定沟通的计划

三、制定意外情况应对措施

第二步：建亲和

一、建亲和的意义

二、建亲和四种方法

第三步：明需求

- 一、善倾听
- 二、巧提问
- 三、做确认

第四步：表观点

- 一、表观点的原则
- 二、FAB 法则
- 三、六种表达技巧

第五步：化异议

- 一、化异议的原则
- 二、化异议的四种方法
- 三、说服技巧

第六步：达共识

- 一、共识的内容
- 二、共识的方式

第七步：共实施

做到言行一致

第三部分：沟通力提升罗盘

一、以达成共识为中心

达成共识是沟通的基本要求，沟通有效性的标准

二、以建立信任为基础

- (一) 提升第一印象（首因效应）
- (二) 扩大自己的公开区
- (三) 修炼高效沟通心智
- (四) 做个懂他人的人
- (五) 融洽人际关系的四大要素

三、以人和环境为关键

(一) 人

对方的性格：精准判断对方的个性类型并运用

- 1、力量型的人的性格特点与应对之道
- 2、活泼型的人的性格特点与应对之道
- 3、平和型的人的性格特点与应对之道
- 4、分析型的人的性格特点与应对之道

对方的角色：上司 下属 同级 同事 客户

1、与上司沟通——有“胆”

- (1) 正确理解上级的意图的方法
- (2) 与各种性格的上司沟通技巧
- (3) 说服上司的技巧
- (4) 向上司借力的技巧

2、与下属沟通——有“心”

- (1) 下达任务的技巧
- (2) 赞扬下属的技巧

- (3) 批评下属的技巧
- (4) 激发下属自己解决问题
- (5) 激发下属制定有挑战性的目标
- 3、与同级沟通——有“肺”
 - (1) 将同事看成内部客户
 - (2) 建立良好的同事关系的法则
 - (3) 体现双赢
- 4、跨部门沟通协作——同频
 - (1) 同频交流
 - (2) 先跟后带
- 5、与客户沟通——共赢
 - (1) 接近客户的技巧
 - (2) 会见关键人士的技巧
 - (3) 获取客户好感的六大法则

(二) 环境

时间、空间、地点、场域、文化等环境要素的运用

四、以达成沟通目标为牵引

不忘初心，方得始终！始终紧盯沟通目标，以灵活的最优路径达成沟通目标。做到不绕路，不迷路。

- 1、超然对话能力
- 2、回归主题能力