

# 《廉政谈话与绩效沟通技巧》

闻 方

课程对象：党委委员、党总支和党支部书记和支部委员、党员、企业高中基层管理干部

## 课程大纲

### 一、沟通的认知

### 二、辩证施治变身沟通达人

#### 一、成功沟通六步法

1.事前准备；确认需求；阐述观点；处理异议；达成协议；共同实施

情景游戏：我说你做

#### 二、不同层级人员角色的沟通特点

#### 三、理想的沟通八种境界

#### 四、沟通的五项基本原则

#### 五、投诉处理六脉神剑

1.控制：控制自己的情绪，不被对方感染。

2.安抚：安抚对方的情绪，认同/理解/同理心

3.了解：了解事情的原委

4.回馈：回馈答复信息

5.平复：平复怨气和余怒，表示感谢

6.原则：坚持原则，语气委婉，态度坚决

### 案例研讨

### 三、组织谈话技巧

### 四、实例评析：党风廉政建设制度和廉政谈话制度

### 五、干部谈心谈话 9 大必备技巧

### 六、向名人学谈话的艺术

### 七、绩效面谈技巧

(一) 绩效评估的盲点、情景案例

(二) 绩效面谈的目标

- (三) 绩效面谈的流程
- (四) 绩效面谈的话题
- (五) 案例评析：员工绩效问题的四种典型
- (六) 教练的四种基本能力
- (七) 情景案例